Teora

PROGRAMAREA NEURO-LINGVISTICĂ și ARTA COMUNICĂRII



René de Lassus

www.teora.ro

Lucrarea de faţă se axează pe modul de utilizare a principiilor programării neuro-lingvistice în arta de a comunica.

Pornind de la ideea că adesea propriile noastre convingeri despre noi înşine şi despre ceilalţi ne „sabotează" reuşita în viaţă, programarea neuro-lingvistică – şi îndeosebi tehnicile de influenţă asupra cărora s-a axat autorul René de Lassus – contribuie la amplificarea resurselor de care dispune fiecare individ şi, poate mai important, la conştientizarea propriului nostru potenţial.

Cartea oferă răspunsuri clare şi directe la cele mai diverse întrebări referitoare la posibilitatea de a reuşi în viaţă:

- Ce înseamnă comunicarea eficientă?
- Cum putem integra tehnicile de influenţă ale programării neuro-lingvistice în propria noastră activitate?
- Cum putem deveni conştienţi de propriul nostru potenţial şi cum îl putem accesa?
- Cum îi putem ajuta pe cei din jur folosind aceleaşi tehnici?

Exerciţiile şi numeroasele exemple prezentate permit însuşirea rapidă a principiilor şi a tehnicilor de lucru specifice programării neuro-lingvistice, astfel încât fiecare cititor să poată deveni veritabilul stăpân al propriului său destin.

René de Lassus
Este un cunoscut specialist în domeniul dezvoltării personale, autor al lucrărilor *Îndrăzneşte să fii tu însuţi, Descoperirea sinelui, Eneagrama – cele 9 tipuri de personalitate, Analiza tranzacţională* (ultimele trei fiind deja publicate de Editura Teora).

ISBN 973-20-0958-6

Editura Teora
PSI PROGRAMARE NEUROLINGVISTICA
Cod: 0958

9 789732 009581

René de Lassus

PROGRAMAREA NEURO-LINGVISTICĂ și ARTA COMUNICĂRII

Traducere de Adriana Bădescu

Teora

Titlul original: **La communication efficace par la PNL**

Teora
Calea Moșilor nr. 211, sector 2, București, Romania
Tel.: 021/619.30.04, Fax: 021/210.38.28
e-mail: mail@teora.ro

Distribuție:
Calea Moșilor 211, sector 2, București
Tel.: 021/619.30.04

Teora – Cartea prin poștă
CP 79-30, cod 72450 București, Romania
tel: 021/252.14.31; 0724/821.361
e-mail: cpp@teora.ro

Copertă: Gheorghe Popescu
Tehnoredactare: Techno Media
Director Editorial: Diana Rotaru

Președinte: Teodor Răducanu

NOT 6572 PSI PROGRAMARENEUROLINGVISTICA
ISBN 973-20-0958-6

Printed in Romania

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
LASSUS, RENÉ DE
Programarea neuro-lingvistică / René de Lassus ;
trad.: Adriana Bădescu. - București : Teora, 2004
Bibliogr.
ISBN 973-20-0958-6

I. Bădescu, Adriana (trad.)

316.454
316.77

Pentru Françoise

Mulțumiri

Specialiștilor de seamă în NLP, cu care am avut plăcerea să colaborez:

Gene Early
John Grinder
Anné Linden
Alain Moenaert
Frank Stass

Adresez mulțumiri deosebite lui Olivier Thouvenin, inginer electronist al cărui talent extraordinar a permis ilustrarea detaliilor dificil de redat sub formă grafică,

și lui Marcel Delcroix, practicant al medicinei inițiatice chineze.

Cuprins

„Comunicarea înseamnă putere. Cei care îi stăpânesc modul de utilizare pot schimba modul în care percep lumea și modul în care sunt ei înșiși percepuți de lume."
Anthony Robbins

Prezentarea lucrării

La începutul anilor 1970, doi oameni de știință au decis să-și asume una dintre cele mai îndrăznețe provocări ale secolului în domeniul comunicării: edificarea unor „modele" performante (adică „moduri de utilizare care funcționează") în ceea ce privește relația de influență, pentru ca toți profesioniștii din domeniul comunicării să dispună de tehnici eficiente într-un sector de activitate în care, în mod tradițional, fiecare trebuia să învețe „să se descurce la fața locului".

Rezultatul inițiativei lor s-a concretizat în ceea ce se numește azi *Neuro-Linguistic Programming*, sau Programare Neurolingvistică (voi explica mai târziu originea aceste denumiri, în aparență complicate).

Metoda este cu adevărat **revoluționară.** Și îndrăznesc să folosesc acest cuvânt demonetizat deoarece consider că, de această dată, este cât se poate de adecvat.

Tot mai mulți oameni sunt interesați de NLP[1] – fie pentru **tehnicile de influență** (obiectul acestei cărți), fie pentru modelele sale inovatoare, referitoare la **eficacitatea personală.**

Pentru uzul tuturor celor interesați de aspectul practic al acestor tehnici de influență (moderatori, conferențiari, vânzători, parteneri de cuplu sau rude), voi prezenta a doua parte a acestei lucrări sub forma unui **plan de autoformare.**

Înainte însă, mi se pare absolut necesar să descriu „traseul" urmat de genialii inițiatori ai NLP.

---

[1] Am preferat pentru traducerea în limba română abrevierea NLP, după denumirea din limba engleză a Programării Neurolingvistice, deoarece această formă s-a încetățenit în vocabularul de specialitate și pentru a evita orice confuzii nedorite cauzate de abrevierea, poate mai firească pentru cititorul român, PNL (n. trad.)

În acest scop, vă prezint următorul **plan de lucru**:

PARTEA I

Cele câteva lucruri pe care le știu despre NLP

- O **Introducere** – pentru a înțelege despre ce vorbim și pentru a ne „acorda instrumentele" – vocabularul pe care îl vom folosi; totodată, pentru a ne reaminti că, de cele mai multe ori, comunicarea umană este o problemă de *influență*.
- Un prim capitol în care vom afla că există *Supercomunicatori* – persoane care au o „magie" a comunicării, de la care fondatorii NLP au învățat lucruri stupefiante.
- În capitolele 2 și 3 vom vedea ce fac de fapt acești „supercomunicatori".
- Capitolele următoare se axează asupra multiplelor aporturi utilizate de fondatorii NLP: psihologie, neurologie, lingvistică, semantică generală.
- Urmează un capitol în care voi explica un concept central al NLP: **strategia**.
- Capitolul 12 încheie prima parte a cărții printr-o serie de recomandări referitoare la probleme de sănătate și alimentație, indisolubil legate de reușita tuturor activităților noastre.

PARTEA a II-a

Această a doua parte a lucrării este consacrată unui **PLAN DE AUTOFORMARE PROGRESIVĂ în tehnicile de influență ale NLP**.

PARTEA a III-a

Partea a treia se concretizează într-un **INSTRUMENTAR** de lucru, care oferă o serie de idei, informații și strategii de excelență personală.

Avertisment

- **Această carte se adresează tuturor celor care:**

– sunt interesaţi de evoluţiile noilor şcoli de psihologie;

– sunt interesaţi de mişcarea de idei în materie de comportament şi de funcţionare a creierului uman;

– doresc să dobândească bazele a ceea ce va fi probabil prima „tehnologie" de comunicare a începutului de secol XXI;

– doresc să dispună de instrumente de lucru pertinente pentru o comunicare eficientă.

- **Nu este însă destinată** – nefiind exhaustivă – persoanelor care doresc să devină „practicieni profesionişti" în NLP.

- **Abrevieri**

La pagina 2 vă oferim o listă de abrevieri, deoarece programarea neurolingvistică utilizează o serie de termeni a căror repetare, citată *in extenso*, s-ar dovedi obositoare.

- **Remarci asupra anumitor termeni din vocabular**

Există în limba română – şi nu numai – anumite cuvinte pe care „muritorii de rând" le cred a fi rezervate doar unor „aleşi". Autorul, ca toţi adepţii NLP, de altfel, le utilizează în sensul lor primar.

Exemple

– RESURSĂ: *mijloc de care dispunem; posibilitate de acţiune.*

Nu doar: *element al averii personale sau a unei naţiuni.*

– NEGOCIERE: *ansamblul discuţiilor dintre diverse persoane, pentru stabilirea unui acord.*

Nu doar *între parteneri sociali sau politici.*

– OBIECTIV: *scop pe care dorim să-l atingem.*

Nu „obiectiv" ca noţiune rezervată doar *militarilor, organizaţiilor şi directorilor de întreprinderi.*

– STRATEGIE: *acţiune coordonată adoptată pentru atingerea unui obiectiv.*

Nu ca noţiune rezervată *domeniilor militar, politic şi organizaţional.*

Partea I

PROGRAMAREA NEUROLINGVISTICĂ

CELE CÂTEVA LUCRURI PE CARE LE ȘTIU DESPRE NLP

Un swami se plimbă în grădinile unui ashram
însoțit de cei trei discipoli ai săi.
Văzând un melc care mânca o salată,
primul discipol îl strivește cu talpa.
Al doilea întreabă:
– Swami, strivirea acestei creaturi
nu este oare un păcat?
Iar înțeleptul îi răspunde:
– Ai dreptate, fiule.
– Dar el mânca hrana noastră,
și atunci n-am procedat bine?
Înțeleptul îi răspunde și lui:
– Ai dreptate, fiule.
Al treilea discipol replică:
– Dar lucrurile pe care le-au spus ei se bat
cap în cap, cum se poate să aibă dreptate amândoi?
La care swami răspunde:
– Și tu ai dreptate, fiule.

Culeasă de Jules Beaucarne,
cântăreț și poet valon

LISTĂ DE ABREVIERI

NLP	Programare Neurolingvistică (*Neuro-Linguistic Programming*)
HL	Harta Lumii (*Map of the World*)
SR	Stare Resursă
B&G	Bandler (Richard) şi Grinder (John), cei doi fondatori ai NLP
Super-C	Supercomunicatori (Persoane care au o abilitate excepţională pentru comunicare)
Ve	Vizual extern
Vr	Vizual rememorat
Vc	Vizual construit
Ae	Auditiv extern
Ar	Auditiv rememorat
Ac	Auditiv construit
Ai/d	Dialog intern
Ke	Kinestezic extern
Ki	Kinestezic intern
G	Gustativ
O	Olfactiv

INTRODUCERE

A FI SAU A NU FI ÎN RELAȚIE

Lui Jean îi plac mașinile franceze. Acum are o Y 3000, dar ar vrea să-și cumpere o altă marcă. Fiind puțintel șovin, se arată sensibil la argumentele în favoarea produselor franceze și decide să treacă pe la o reprezentanță a mărcii franceze X.

Ajuns aici, vânzătorul Renaud îl întâmpină politicos:

Renaud – Bună ziua, domnule. Sunteți interesat de noile noastre modele?
Jean – Vreau doar să mă uit...
Renaud – Cum doriți dumneavoastră. Eu vă stau la dispoziție.
Un început bun.

Apoi Renaud întreabă:
– Domnule, aveți deja o mașină marca X?
– Jean – Nu, acum am o Y 3000.
– Renaud – Este o mașină excelentă. Sunteți mulțumit de ea?

Jean enumeră avantajele și dezavantajele mărcii Y 3000.
Printre acestea din urmă există unul care i se pare foarte deranjant:
– Ați remarcat câte mașini franceze sunt fragile în ceea ce privește garniturile de cauciuc de fixare a geamurilor?
– Renaud – Dar acest lucru nu este grav, domnule..., replică vânzătorul, accentuând ultimul cuvânt pentru a-l determina pe Jean să-și decline identitatea. (Renaud a participat cu nici trei luni în urmă la un stagiu de formare a vânzătorilor, organizat de firma X, unde moderatorul a pus accentul îndeosebi pe

Metoda CAZUL SĂU[1], iar acum încearcă să aplice principiile acesteia, adică să se intereseze de situația clientului său.)

Iar pentru Renaud, a se interesa de situația clientului înseamnă a-i pune întrebări despre care el – Renaud – și colegii săi cred că sunt cele mai bune pe care un vânzător de automobile le adresează clientului său.

Și continuă în același mod:
– Nu este ceva grav, domnule Deschamps (accentuând numele clientului, convins că a „marcat un punct" important). Ați auzit noul motor al mărcii X 3000? Nu se poate mai silențios! (exclamă el, mândru de aluzia sa că Jean Deschamps nu ar trebui să fie insensibil la acest argument ecologic). După răspunsul afirmativ al clientului, Renaud îl invită la „tradiționala testare" – care îl impresionează vizibil pe Jean.

Două săptămâni mai târziu, Jean îi telefonează vânzătorului pentru a-i aduce la cunoștință că și-a cumpărat în cele din urmă o mașină japoneză, o J 4000.

Iar Renaud fumegă toată seara, iritat de „clienții dificili și imposibil de înțeles".

***

Martin conduce Serviciul Clienți al unei mari companii. De câteva luni, aici lucrează și Brigitte, care suferă de migrene.

„Povești de adormit copiii", a exclamat în sinea sa Martin ultima dată când a primit un certificat medical pentru o absență de două zile a lui Brigitte.

Cu ocazia Sărbătorii Tuturor Sfinților, firma Z organizează la sfârșit de săptămână o zi a „Porților deschise", în care angajații Serviciului Clienți sunt foarte solicitați.

---

[1] Metoda CAZUL SĂU, fără un autor anumit, îmi pare demnă a figura într-un Muzeu al Încercărilor Eșuate în ceea ce privește formarea personalului de vânzări.

În dimineața de sâmbătă 31 octombrie, Brigitte îi telefonează lui Martin pentru a-i spune că, din cauza unei migrene, nu va putea lucra la acest sfârșit de săptămână.

Furios, Martin îi răspunde că, „în aceste condiții", poate să nu mai vină la lucru!

Trei zile mai târziu, Martin își regretă afirmația, cu atât mai mult cu cât acum va trebui să găsească un nou angajat.

Comunicări ratate

Iată două exemple de comunicare ratată, în urma cărora protagoniștii rămân cu un sentiment de nemulțumire.

Nu ar fi deloc greu să cităm sute de exemple de astfel de „rateuri" în comunicare.

Acesta constituie în prezent un subiect „de vârf" în numeroase situații ale vieții profesionale, sociale, de familie și în cadrul cuplurilor.

„Oamenii nu știu să comunice!" – iată unul dintre diagnosticele frecvent auzite în Occident la această cumpănă a secolelor și mileniilor.

Diagnosticul nu este însă exact.

La urma urmei, a fost nevoie de o comunicare eficientă pentru a atinge nivelul de bunăstare de care se bucură o foarte mare parte a locuitorilor emisferei nordice!

„Dar există încă multe neînțelegeri între unii dintre semenii noștri de pe planetă" – iată o replică auzită adesea și... foarte adevărată.

Dar trebuie să recunoaștem – amintindu-ne de A. Maslow – că interesul acordat astăzi problemelor de comunicare interpersonală este expresia unui progres (aproape) niciodată atins înainte în istoria omenirii.

Abraham Maslow este un psiholog american devenit celebru grație „ierarhiei nevoilor umane", conform căreia orice ființă umană este animată în primul rând de necesitatea de a-și satisface nevoile de supraviețuire și de siguranță personală, înainte de a resimți nevoi de ordin psihologic.

Iar nevoia unor comunicări mai eficiente face parte dintre acestea din urmă, nu-i așa?

Astfel, abia de la începutul secolului XX omenirea a acordat o atenție sporită delicatei probleme a comunicării interumane.

Și a fost nevoie de un timp pentru a constata că:

- comunicarea presupune o etapă de învățare, ceea ce numim astăzi „învățare la fața locului";
- este de acum posibilă *organizarea* unui învățământ de calitate în privința acestei probleme delicate.

Autorul a dorit ca această carte să contribuie la mișcarea de perfecționare a comunicării interumane, mișcare ce s-a dezvoltat îndeosebi după cel de-al doilea război mondial.

Dar să revenim la acele comunicări ratate – și mai cu seamă la cele care ne-au servit ca exemplu la începutul acestei lucrări.

Ce s-a întâmplat?

În cazul vânzătorului Renaud, ca și în cel al șefului de serviciu Martin, putem pune de la început un diagnostic „larg", spunând că a existat o comunicare, dar nu și o **relație**.

- Când întrebați pe cineva cât este ceasul sau solicitați unele îndrumări tehnice, există o **comunicare**, iar acest tip de comunicare este de obicei satisfăcător, obiectivul său fiind acela de a obține informații precise: ora exactă sau modul de utilizare a unui aparat.

În exemplele noastre a avut loc un contact, respectiv transmiterea unui mesaj:

- între Jean și Renaud, contact al cărui obiectiv „tehnic" putea fi „vânzarea" unui automobil și perfectarea „cumpărării";
- între Martin și Brigitte, contact al cărui obiectiv „tehnic" putea fi „transmiterea și primirea unei informații asupra stării de sănătate".

Totuși, într-un fel sau altul, probabil vă dați seama dumneavoastră înșivă că aceste două comunicări nu au fost unele reușite.

Motivul principal este acela că:

În Occident, în foarte multe domenii ale vieții, este necesar ca astăzi o comunicare să se constituie totodată într-o RELAȚIE, pentru a fi considerată reușită.

Reușită, adică fericită, mulțumitoare, agreabilă.

Nu am spus și „eficientă", deoarece comunicările „tehnice" – ca acelea citate în exemplele de mai sus – merită acest calificativ.

Pe de altă parte, probabil că în domeniul vieții de cuplu este cel mai ușor de sesizat ce anume lipsește dintr-o comunicare, atunci când aceasta nu comportă o **relație**.

> *Bună! Tu ești, George? Ți-am lăsat mâncarea pe masă în sufragerie. La ce oră pleci la lucru?*
> *- Da, eu sunt, Monique. Plec pe la 13:45.*

Nu este nevoie să fii expert în psihologie pentru a sesiza că „e ceva apă în ulei" sau, altfel spus, că „menajul șchioapătă" în acest caz.

De aceea, voi spune că:

Există o RELAȚIE în COMUNICAREA interumană atunci când CONTACTUL suscită o reacție EMOȚIONALĂ – sau ține cont de realitățile emoționale (ori de sentimente) ale cel puțin unui protagonist.

Iată că a fost nevoie de această „definiție" (aproape prea tehnică) pentru a ne pune de acord asupra unei NUANȚE FUNDAMENTALE în privința obiectivului acestei lucrări.

Aplicând definiția la cele două exemple de mai sus, v-ați dat seama probabil că Renaud era prea preocupat de „ceea ce se petrecea în mintea sa" pentru a se arăta interesat de clientul său (conform propriei sale concepții privind acest interes), neglijând astfel prin contrazicere („Nu e ceva grav... Dar ascultați acest motor...") ceea ce conta pentru Jean (garniturile de fixare a geamurilor).

Sunt convins că, dacă Renaud citește această carte – fiindcă omul există și întâmplarea descrisă este adevărată (ca și aceea cu Martin, de altfel) – va continua să fie preocupat de „ceea ce se petrece în mintea lui" (cu alte cuvinte o discuție pornind de la

premisa că garniturile de fixare a geamurilor constituie un detaliu deloc important).

„Detaliul“ este însă important pentru Jean, şi ştiu acest lucru de la el însuşi. Clientul a „respins“ propunerile lui Renaud deoarece, pentru el, problema garniturilor este foarte importantă. Când mi-a povestit toate acestea, Jean a adăugat: „Silenţiozitatea motoarelor? Astăzi toate maşinile de acest tip sunt puţin zgomotoase.“

Consecinţa: vânzare ratată, proastă dispoziţie, zi compromisă în întregime. Iată deci o comunicare ce nu i-a mulţumit deloc pe cei implicaţi.

Lipsa de consideraţie pentru sentimentele Brigittei, pe de altă parte, este evidentă, astfel încât nu cred că mai este nevoie să-mi continuu demonstraţia.

ATENŢIE! SĂ NU NE ÎNŞELĂM!

A ţine seama de sentimentele şi emoţiile celuilalt nu înseamnă în mod necesar că trebuie să ne şi PLACĂ persoana cu care comunicăm!

Aceasta este o confuzie frecvent întâlnită la mulţi dintre contemporanii noştri: „Persoanele de ale căror emoţii (sau sentimente) ţin seamă îmi sunt apropiate: membri ai familiei, prieteni, vecini, colegi. Asta nu e un lucru rău, nu-i aşa?“

Iată ce gândesc numeroşi oameni şi iată ce-i irită pe mulţi dintre cei care lucrează în domeniul relaţiilor publice.

Iar dacă dorim ca progresul omenirii să continue, este absolut necesar (şi sper că această lucrare vă va ajuta în acest sens) să învăţăm să ţinem seama de realităţile emoţionale ale celor cu care interacţionăm – **fără a ne implica** personal.

Din fericire, chirurgii care m-au operat au reuşit să nu se lase copleşiţi de teama de moarte care le anima pe rudele mele! Eu sunt încă aici şi o pot mărturisi.

Pentru a avea comunicări reuşite, este strict necesar să le tratăm ca pe nişte „relaţii“, adică să ţinem seama de realităţile emoţionale şi afective ale interlocutorilor.

Din fericire, angajații firmelor de pompe funebre nu se lasă afectați de tristețea celor care apelează la ei; altfel, în scurt timp nu ar mai avea cine să ne îngroape morții!

Chiar și în domeniul afacerilor!

Încercați să determinați un om de afaceri să vă facă confidențe.

Cei „veritabili", deținătorii unor firme importante, îmi vor da dreptate. Mulți dintre ei acuză existența unui „joc" (alții îl vor numi de-a dreptul „actorie") în care trebuie să te prefaci că nu simți nimic, deși în interior „clocotești". Iar acest lucru este cu atât mai valabil în lumea politică!

ATENȚIE! O A DOUA PREJUDECATĂ PERICULOASĂ

A ține seama de emoții și de sentimente nu înseamnă în mod obligatoriu a le exprima în mod spontan!

Ar fi poate mai adecvat – ținând seama de „regulile de viață în societate" – să **diferențiem** exprimarea spontană și completă de „ceea ce contează" sau „ceea ce se întâmplă".

Dacă Martin ar fi ținut seama de „ceea ce contează" pentru Brigitte, ar fi putut menține relația profesională dintre ei, propunându-i angajatei să recupereze săptămâna următoare și adresându-i un avertisment serios.

Adesea ne aflăm într-o relație de influență

Faptul că Renaud se află într-o relație în care încearcă să-l influențeze pe celălalt – adică pe Jean Deschamps – este evident pentru oricine.

Faptul că Brigitte se află și ea într-o *relație de influență* este de asemenea evident.

Femeia dorea ca șeful ei să țină seama de migrenele care o supără, nu să considere că scuzele ei sunt „povești de adormit copiii".

Cât despre Martin, el cu siguranță ar fi preferat să o poată influența pe angajata sa.

Cine știe? Poate că ar fi convins-o să ia un medicament și să promită că va face săptămâna următoare un examen medical serios!

Ar fi putut s-o invite să se răzgândească – să vină totuși la birou – „negociind" împreună câteva pauze de odihnă.

De fapt, puține sunt situațiile în care una dintre persoanele implicate să nu se afle într-o relație în care dorește să exercite o anumită influență asupra celeilalte. Aș putea cita o serie de exemple, de la relațiile de dragoste până la cele comerciale și din viața de zi cu zi – de exemplu așteptarea la rând la magazin sau programarea la stomatolog. În loc să umplu pagina cu exemple, vă invit să vă gândiți la această idee, pornind de la o situație „minimală", adică de la o situație în care intenția de a-l influența pe celălalt nu este câtuși de puțin „evidentă":

- două persoane în aceeași încăpere;
- să presupunem că dumneavoastră sunteți una dintre aceste persoane;
- să presupunem de asemenea că nu doriți ca cealaltă persoană să iasă din cameră.

Gata!

Chiar dacă intenția dumneavoastră de a exercita o influență asupra celuilalt nu se referă decât la acest „mic nimic" (dorința ca persoana cealaltă să rămână în încăpere), desigur că veți acționa, veți „face ceva" pentru a încerca să-l influențați pe celălalt: orice tip de acțiune este posibilă, chiar și aceea de a-i spune pur si simplu: „Îți cer să rămâi aici!"

Dat fiind că buna educație ne învață încă de la vârsta de șapte-opt ani să nu fim atât de direcți în cererile noastre, probabil că veți încerca să concretizați *relația de influență* mai degrabă printr-o serie de gesturi și atitudini.

Și, fiindcă obiectivul Programării Neurolingvistice (voi folosi de acum înainte abrevierea intrată în uz, NLP) este între altele acela de a ne oferi o sumă de indicații precise pentru reușita relațiilor de influență, vă propun să intrăm în continuare pe deplin în subiect.

Capitolul 1
SUPERCOMUNICATORII EXISTĂ

„E uimitor!"
„E fantastic!"

exclamau comentatorii când aveau ocazia să asiste la „intervențiile" – în direct sau în transmisiune înregistrată – ale celor numiți în anii 1970 „superterapeuți".

Chiar și presa generală se extazia: „Vindecând pacienți care apelează la el pentru probleme diverse ca fobia față de zborul cu avionul sau frigiditatea, doctorul Erickson realizează veritabile miracole!"

Aceste elogii se adresau unor specialiști în psihologie și psihoterapie ca Fritz Perls, Virginia Satir, Bob și Mary Goulding sau Salvador Minuchin, fiind emise atât de confrații acestora, cât și de mediile de informare în masă.

Întrebându-i însă pe ceilalți psihoterapeuți despre „modalitățile de lucru" ale „specialiștilor-minune", singurul răspuns obținut era acela pe care îl putea oferi și simplul om de pe stradă:

"Sunt niște supradotați în domeniu, asta-i tot!"
„Au un al șaselea simț!"
„Sunt adevărați magicieni!"
Sau se întâmpla să auzi și clasica remarcă:
„E o scamatorie!"

Și, culmea ironiei, nici superterapeuții înșiși nu erau atât de „dotați" încât să poată explica, specific și cu precizie, în ce constă „darul" sau „puterea" lor.

Deși unii dintre ei au publicat articole științifice și chiar lucrări destinate marelui public, caracteristica lor fundamentală era dorința de a ajuta persoanele ce se confruntă cu dificultăți mai mici sau mai mari în viața lor personală și relațională; intenția de a teoretiza sau de a crea școli de pregătire se afla pe un plan secundar.

Acesta este probabil specificul geniilor rare și profund altruiste.

De aceea, confruntați cu avalanșa de pacienți și de solicitări, ei replicau adesea: „Dacă vreți să obțineți aceleași rezultate ca și noi, urmăriți-ne la lucru."

La începutul anilor 1970, **Richard Bandler**, unul dintre terapeuții fascinați de acei „superterapeuți" despre care aminteam, lucra împreună cu unul dintre ei, Fritz Perls.

La un moment dat, Bandler îl întâlnește pe **John Grinder**, pe atunci profesor de lingvistică la Universitatea California din Santa Cruz, coautor al unei lucrări clasice de lingvistică, *Ghid pentru gramatica transformațională*. Întâlnirea dintre ei avea să producă scântei.

Bandler, a cărui formație inițială este cea de matematician specializat în cibernetică, a păstrat gustul pentru „modelele" exacte. Pentru un lingvist, pe de altă parte, noțiunea de „model" este de asemenea familiară.

Modele exacte

Iată cum este definit în dicționar termenul „model":

Tot ceea ce servește sau poate servi ca obiect de imitație, pentru a face sau a reproduce ceva. Sinonime: tipar, arhetip, etalon, exemplu. Noțiuni apropiate: mod de utilizare, mod de explicitare, schemă, structură, plan. Apropiat ca sens de anglicismul „pattern".

Pentru tema acestei cărți, aș spune că noțiunile de plan organizat și model de explicitare pentru a face sau a reproduce ceva sunt cele mai apropiate de sensul intenționat de fondatorii NLP, care au utilizat în limba engleză termenul „model".

Un tipar de croitorie sau de vitraliu este într-adevăr un model, un plan al etapelor ce trebuie urmate pentru confecționarea unui articol de îmbrăcăminte sau a unui vitraliu.

Mai recent, cibernetica și apoi informatica au impus noțiunea de ordinogramă pentru a reprezenta etapele succesive ale procesului de gândire.

Cel mai simplu tip de ordinogramă este cel reprezentat în exemplul de la pagina 14.

Ordinograma este un document pregătitor pentru programarea unui computer.

Să revenim la Bandler și Grinder.

Cei doi au decis să-și asume o provocare unică în istoria psihologiei: crearea, pentru diferitele medii în care „intervenția" este primordială, a unor „modele fiabile și performante". Anturajul lor le va numi în scurt timp „modele de excelență".

Vorbind despre „intervenție", ne referim, desigur, la cea psihoterapeutică și, prin urmare, la domeniul dezvoltării și al eficacității personale. De asemenea, putem extrapola la diverse alte domenii în care una sau mai multe persoane intervin pe lângă altele – de pildă în învățământ, educație, religie, viața profesională în ansamblul ei etc.

Fiindcă nu numai terapeuții dau dovadă de talente excepționale. Există și părinți, educatori, profesori, vânzători, artiști, conferențiari, moderatori, oameni de afaceri, clerici, medici etc., care dovedesc un talent extraordinar (în sensul primar al termenului) în ceea ce privește modalitatea de *tratare* a problemelor cu care se confruntă. Un exemplu poate fi mama cu trei copii, care izbutește să-l ajute pe cel mare, suferind de prima sa decepție sentimentală, să supravegheze *în același timp* temele celui mijlociu și s-o îngrijească și pe cea mică, pradă unei febre puternice. Alt exemplu ar fi cel al conferențiarului care își ține publicul „cu răsuflarea la gură" timp de o oră întreagă.

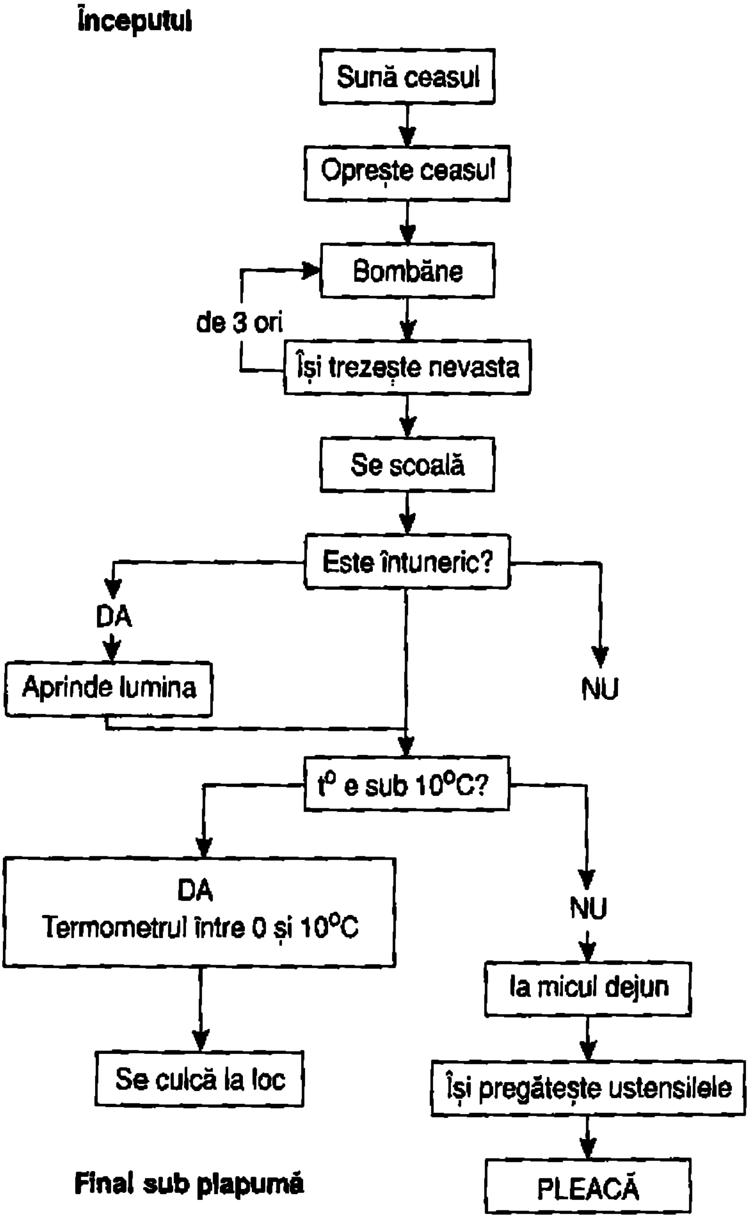
Sau profesorul de franceză care menține trează atenția tuturor copiilor comentând un pasaj din Hugo.

Sau vânzătorul care încheie magistral o negociere comercială considerată de colegii săi problematică. Sau șeful unui serviciu medical care explică membrilor familiei, pe înțelesul lor, ce anume va încerca să facă chirurgul pentru a salva pe tânărul a cărui aortă s-a fisurat.

Sau directorul de personal ce reușește, grație sensibilității și experienței sale, să încheie mulțumitor pentru ambele părți o negociere patronat – sindicate, acestea din urmă confruntate cu o problemă explozivă.

Sau actorul care găsește modalitatea exactă de a-și mișca publicul, într-o interpretare dificilă.

Să meargă la pescuit sau nu?



Sau predicatorii care își „galvanizează" auditoriul.

Sau oamenii de afaceri capabili să discearnă „ce merge", creând astfel sute de locuri de muncă în regiune.

Da, **supercomunicatorii** există.

Cei citați mai sus, plus mulți alții: toți cei care, adesea mai modest, reușesc cel puțin o dată în viață o comunicare de excepție, fără a ști prea bine *cum anume au făcut-o*, cum au izbutit.

Ei bine, de această provocare s-au simțit atrași Bandler și Grinder: aceea de a **explica inexplicabilul**.

Iar ceea ce au descoperit a stârnit senzație – mai cu seamă printre specialiștii în domeniul comunicării!

Un demers îndrăzneț

Pentru a-și atinge obiectivul – crearea unor modele exacte de intervenție – Bandler și Grinder au aplicat întocmai ceea ce anumiți Super-C le-au spus să facă: să-i observe. Și au început să-i observe cu asiduitate. Celor mai mulți dintre terapeuții studiați (și în primul rând superterapeuților), Bandler și Grinder (prescurtat, B&G) le-au solicitat permisiunea de a înregistra intervențiile pe casetă video.

Utilizarea înregistrărilor video în studierea fenomenelor umane i-a determinat pe unii comentatori să considere acest demers ca fiind revoluționar, deoarece ele permit o activitate analitică în psihologie, adică **în științele umane *la fel ca* în cele exacte**.

De fapt, ce este mai caracteristic pentru științele exacte, dacă nu observația analitică repetabilă după dorință, cu posibilitatea de a fragmenta fenomenul observat în secvențe – exact ce permite și o înregistrare video!

Rularea și derularea benzilor video la diferite viteze, observarea a „ceea ce se petrece" în răstimpuri foarte scurte – inferioare unei secunde – oprirea și studierea unui singur cadru, observarea deosebirilor între „aspectul" protagoniștilor în diverse momente ale înregistrării, studierea comportamentelor fizice „tăind" sunetul – iată câteva modalități de „analizare" a realităților umane, imposibile înainte de apariția sistemelor de înregistrare video.

Să nu uităm, de altfel, un alt demers crucial: posibilitatea de participare la aceste observații a zeci de cercetători; după primele lor deducții, acestea pot fi supuse apoi unor noi viziuni „critice".

Iată un ansamblu de metode ce i-a determinat pe unii să afirme: „*Prin metodele lor de analiză, B&G au adus psihologia în rândul științelor exacte.*"

Cei doi însă au subliniat cu insistență faptul că observațiile lor se referă **mai degrabă la ceea ce *fac* Super-C, decât la ce *spun ei că fac*.**

Iar acest demers este unul „nemaiauzit" încă. Timp de secole (cu mult înainte de apariția științei psihologice), s-a obișnuit ca persoana ce trebuia „modelizată" să fie întrebată în primul rând „cum anume procedează", obținând astfel o analiză văzută dintr-un singur punct de vedere – cel al „modelizatului" însuși.

Și cum, până la sfârșitul secolului al XIX-lea, „geniile" în domeniul lor erau niște excepții, adesea declarațiile lor erau pline de idioțenii orgolioase, reluate apoi în numeroase lucrări publicate la începutul secolului XX.

Acest nou demers, de a observa *ce fac* Super-C, și nu de *a-i întreba ce fac*, i-a surprins pe mulți. Se spune chiar că, citind cu surprindere cartea *Structures of Magic* – una dintre primele lucrări ale cuplului B&G (care a avut efectul unei bombe în mediile specializate), Milton Erickson ar fi exclamat: „*Nu știam că eu procedez așa!*"

Așa cum vi se va întâmpla și dumneavoastră, cititorilor, când vă veți găsi în ceea ce NLP numește Starea Resursă (o noțiune pe care o vom explica ceva mai târziu).

Cei mai mulți oameni subestimează încă și astăzi uriașele resurse ce „zac" în ei înșiși, deși oamenii de știință din toate domeniile (cu Albert Einstein în frunte) nu încetează să ne repete că omul nu-și utilizează decât o mică parte din capacitățile sale cerebrale: doar o zecime, conform celor mai pesimiste estimări. Ce-ar fi dacă, așa cum vă sugerez eu, ați citi această lucrare și v-ați lăsa pradă „visului" de incursiune în aceste vaste „teritorii" pustii (poate prea pustii) din cutia dumneavoastră craniană?

De acord? O astfel de călătorie vi se pare interesantă?

Nu vă temeți, nu vă pândește nici un pericol. Dumneavoastră veți fi întotdeauna „stăpânul" și veți decide dacă vă continuați

lectura sau nu. Unicul risc este acela de a părăsi tabăra celor care cred că „psihologia e o chestie periculoasă" (fiindcă li s-a tot spus că mintea umană este populată de „monştri"[1] a căror trezire nu poate fi decât dureroasă[2]).

Înainte de a continua, aş vrea să vă explic modalitatea pe care am ales-o pentru a vă prezenta următoarele două capitole.

Preludiu la capitolele 2 şi 3

Fiind nişte cercetători scrupuloşi, B&G au ţinut, cu certitudine, un jurnal al activităţii lor şi bănuiesc că în curând îl vor publica.

Atunci, toţi cei care – şi sunt tot mai numeroşi – s-au simţit atraşi şi ajutaţi de NLP vor „devora" acest jurnal al unei descoperiri nu mai puţin pasionante decât cea a Lumii Noi.

Succesorii mei – cei care vor încerca să popularizeze subiecte considerate dificile – vor avea o sarcină mai uşoară după publicarea acestui jurnal. Le va fi suficient să pornească de la întâlnirea dintre Bandler şi Grinder, precizând care erau, în acel moment, realizările fiecăruia dintre ei.

Apoi vor putea să urmărească parcursul cronologic al celor doi: plecând de la decizia lor de a crea un model funcţional de intervenţie, vor înainta pe drumul ce duce de la observarea superterapeuţilor la cercetările teoretice în domeniu, apoi la edificarea ipotezelor, urmată de verificarea lor prin noi observaţii, un nou recurs la cunoştinţele de ordin teoretic (adică la descoperirile anterioare) şi la extrapolarea finală în alte domenii ale vieţii profesionale; pe scurt, un du-te-vino între patru jaloane, ce va da în cele din urmă naştere noii combinaţii numite NLP.

În ceea ce mă priveşte, în locul cronologiei pe fondul acestor patru jaloane – să le reamintesc: observare / referinţe teoretice deja

---

[1] Îndeosebi publicaţiile prea puţin preocupate de aspectul ştiinţific sunt cele care vehiculează aceste idei negative despre „conţinutul" subconştientului uman, sub titluri „bombă" ca de pildă *Cunoaşteţi-vă dorinţele – de nemărturisit – ale subconştientului. Iată ce ne spun psihologii...*

[2] Pentru a vă familiariza cu diversele „componente" ale sinelui, puteţi citi lucrări de analiză tranzacţională.

dezvoltate în trecutul relativ recent (între 1920 – 1970) / elaborarea ipotezelor / verificarea acestora prin noi observații – vă voi propune un parcurs mai puțin descriptiv al etapelor de conturare a NLP:

– în Capitolul 2 voi prezenta observațiile realizate de B&G în rândul superterapeuților;
– în Capitolul 3 voi trece în revistă aspectele teoretice și implicațiile acestora, utilizate de B&G la edificarea noii lor discipline.

Capitolul 2
CE FAC SUPERCOMUNICATORII?

La volanul noului său automobil 205 GTI turcoaz, Alain intră în parcarea de la Résidence des Roses, unde locuiește Patricia. Ea poartă o fustă mini neagră și un tricou alb, care îi scoate în evidență tenul bronzat în ultima vacanță petrecută în Galapagos. În această seară, Alain a invitat-o la La Pagode, restaurantul chinezesc la modă în acest oraș francez din nord-vest.

Picolul i-a invitat să se așeze la o masă cumpărată probabil de ocazie.

Fără a-și da seama, Alain stă ușor aplecat înainte, într-un unghi egal cu cel adoptat de Patricia în raport cu masa.

La remarca „Plăcut aici!" a Patriciei, el răspunde cu un „Categoric!" a cărui perfectă similitudine sonoră este frapantă. Dacă cineva ar fi cronometrat durata acestor două mici exclamații, ar fi rămas uimit de egalitatea dintre ele – de parcă Alain ar fi considerat că nu e cazul să „se întindă la vorbă" mai mult decât Patricia, în acest prim schimb de replici.

În ceea ce privește intensitatea și tonul vocii, același fenomen poate fi observat. Și similitudinile continuă. Mutându-și ușor cuțitul spre dreapta, Patricia spune cât de mult i-a plăcut drumul în noua mașină a lui Alain și adaugă: „Dar tu? Ești mulțumit de ea, bănuiesc." Iar el replică: „Bănuiești bine. Sunt foarte mulțumit." Spunând aceasta, Alain și-a mutat ușor cuțitul spre stânga, cu precizie, ca și cum ar fi fost important să păstreze o situație de „oglindă", pentru a nu strica prima cină luată împreună în acest restaurant la care Patricia „visase atât de mult" să meargă, după cum îi declarase cu două săptămâni înainte, ieșind din acel bar în care, stând față în față, se cunoscuseră.

Azi iată-i din nou așezați față-n față sau, mai romantic spus, în „tête-à-tête".

Această primă cină se desfășoară exact așa cum a visat fiecare dintre ei, fiindcă în secret Patricia era îndrăgostită de Alain care, așa cum avea să-i mărturisească a doua zi unui prieten,

făcuse o pasiune pentru bruneta încântătoare pe care o cunoscuse la „Bar Exotique" - bar a cărui atmosferă îi amintea Patriciei de ultima ei vacanță.

În timpul cinei, Alain și Patricia au schimbat replici banale cu o perfectă armonizare a gesturilor și a volumului vocii. Chiar și ritmul frazelor rostite, ca și cel al respirațiilor, nu făcea decât să prefigureze alte ritmuri, mai intime.

Nu, nu ați greșit cartea, puteți citi mai departe. Și nu, această lucrare nu este un roman de dragoste.

Descrierea acestei cine între îndrăgostiți este necesară pentru a descoperi ce anume fac supercomunicatorii. Sper – pentru dumneavoastră – că această situație vă este cunoscută și că ați trăit-o cel puțin o dată în viață. Altfel, este imperios să citiți această carte până la sfârșit și s-o puneți în aplicare într-un domeniu în care „relațiile de influență" sunt pe primul plan – cel amoros!

Dacă, așa cum bănuiesc, ați trecut deja printr-o asemenea situație, ați remarcat probabil armonizarea descrisă aici. De fapt, priviți doi îndrăgostiți într-un restaurant și veți vedea comportamentele menționate în exemplul de mai sus: stau așezați, de preferință față-n față, adesea aplecați unul spre celălalt într-un unghi identic.

Dacă devenim mai indiscreți și ne apropiem de ei, putem observa că dialoghează (aproape totdeauna) cu același ton al vocii și același ritm, aflat în strânsă legătură cu cel al respirației. Așa cum am presupus în prologul „romanului" nostru, această armonizare o prefigurează pe aceea care se va manifesta mai târziu în relațiile sexuale.

Dacă revenim însă la conversația lor, vom vedea că majoritatea îndrăgostiților din lume sunt atenți să nu-și contrarieze partenerul în cursul primei lor întâlniri – chiar dacă, mai târziu, între ei vor apărea certuri și dispute aprige.

La o adevărată cină între îndrăgostiți, ascultați cum cei doi își preiau până și cuvintele unul de la celălalt, ca și cum această „armonie" nu ar putea fi distrusă niciodată.

Poate că după lectura acestei cărți veți exclama, văzând o astfel de scenă: „Ei, iată doi care fac NLP!" La urma urmei, fiecare dintre

noi a „făcut" la un moment dat NLP, așa cum domnul Jourdain al lui Molière făcea proză, adică fără s-o știe.

Înainte de a vă explica de ce – și înainte de a crede cu adevărat că ați ales o altă carte, permiteți-mi să vă mai ofer un exemplu de situație în care oamenii „fac" NLP fără a ști.

Închipuiți-vă ce ați face dacă un copilaș de trei ani lăsat în grija dumneavoastră ar deschide ușa și s-ar apropia zguduit de hohote de plâns a căror cauză n-o cunoașteți. Să ne imaginăm mai departe că „nefericirea" lui vă emoționează. Ce faceți? Probabil vă aplecați și-l luați pe micuț în brațe.

În acest fel, și dumneavoastră faceți NLP fără să știți.

> *Marc Pepin este ghid de drumeții în Savoia. Dacă, ajunși în fața unei cascade, unul dintre clienți exclamă: „N-o să reușesc!", el nu răspunde ca majoritatea colegilor săi: „Dar nu e greu! Haideți!", ci replică: „Vă înțeleg! Nu vă grăbiți!"*

Marc Pepin face și el în acest caz NLP fără s-o știe.

Există – așa cum veți descoperi treptat, o sumedenie de astfel de situații în care oamenii se comportă în mod spontan ca și cum ar fi urmat seminarii de formare în domeniul NLP.

Iată un ultim exemplu.

> *Martine are trei băieți. Félix, de șase ani, vine acasă plin de noroi și declară că a ascultat de fratele său mai mare, care avusese datoria de a-l supraveghea. Martine îl apucă de umeri și, trăgându-l în fața ei, îi spune:*
> *– Félix, uită-te la mine și răspunde-mi la întrebare: ai stat tot timpul lângă Robin, așa cum te-am rugat?*
> *– Da, mamă.*
> *– Félix, știi că nu-mi place când nu-mi spui adevărul!"*

Data viitoare când o veți vedea pe Martine procedând astfel și „detectând" minciunile copiilor ei, puteți fi siguri că nu a citit această lucrare.

Şi eu şi dumneavoastră – la fel ca majoritatea semenilor noştri – facem uneori spontan unele „lucruri" pe care B&G le-au identificat ca fiind mijloacele utilizate de Super-C.

Aceasta se întâmplă atunci când (inconştient, fără îndoială) ne adresăm interlocutorilor cu fraze care încep prin: „Spuneţi-mi, vă rog..." sau „Încercaţi să vă imaginaţi..." ori „Ce-aţi simţi dacă...?"

Iată, aşa cum veţi descoperi treptat, cu toţii am „făcut" deja NLP, ca domnul Jourdain, fără a şti.

Dar ce fac totuşi aceşti Super-C?

Două lucruri.

1. Nu acţionează la întâmplare. Sunt activi în intervenţiile lor.[1] Se încadrează într-un **PLAN DE INTERVENŢIE** progresiv, pe care îl urmează **etapă cu etapă**.

Fiecare etapă are un obiectiv bine precizat. În cadrul fiecărei etape utilizează metode specifice.

De asemenea, dispun – ca o rezervă, am putea spune – de metode pe care nu le utilizează decât atunci când consideră că sunt utile.

2. Acţionează în conformitate cu anumite presupoziţii.

În continuare vom examina pe rând aceste două lucruri.

Super-C şi regulile de politeţe

Super-C adoptă şi respectă regulile de politeţe referitoare la întâmpinare, saluturi, prezentări, diverse invitaţii (de a lua loc, de a bea o cafea etc., în funcţie de circumstanţe).

Este însă posibil ca (din motive de tactică terapeutică pe care nu le vom analiza în această lucrare) unii superterapeuţi să eludeze aceste reguli.

---

[1] Terapeuţii citaţi mai sus preferă ceea ce numim **terapii strategice**, adică demersuri psihoterapeutice în care terapeutul intervine în procesul de modificare, oferind recomandări, sfaturi, exerciţii etc., spre deosebire de practica asocierilor libere (precum psihanaliza), în care pacientul îşi expune trăirile fără o solicitare directă în acest sens din partea terapeutului.

ETAPA I
Stabilirea unei legături puternice

NLP este o știință relativ recentă, însă deja putem auzi în mediile interesate că, fie și numai dacă această primă etapă ar fi fost pusă în evidență, NLP tot ar fi meritat inventată!

Biografii lui Milton Erickson susțin că țintuirea sa în fotoliul cu rotile, ca urmare a sechelelor poliomielitei, l-a determinat pe acest prodigios terapeut să conceapă strategia legăturii puternice pentru a-și ajuta pacienții să-și exploateze resursele personale.

De fapt, observând modul de a acționa al acestui terapeut excepțional care – se spune – ar fi vindecat în jur de 30 000 de persoane, B&G au atras atenția asupra valorii și a importanței formării unei legături puternice.

Dar despre ce este vorba?

Cine a văzut un Super-C inițiind o comunicare știe ce înseamnă expresiile „a-și pune întreaga atenție în funcțiune" sau a fi „empatic".

În psihologia clasică, știm deja de la Miller că posibilitățile noastre de atenție conștientă sunt limitate la percepția a aproximativ șapte elemente deodată. Putem traversa o stradă – fiind atenți unde anume punem piciorul (un element), la circulație (al doilea element), la semafor (al treilea), la evaluarea mentală a acestor date, ascultând concomitent spusele celui care ne însoțește și cu care ducem o conversație lejeră (al patrulea), răspunzându-i (al cincilea), acordând atenție și senzațiilor corporale, de la ploaie de pildă (al șaselea element). Puțini oameni ar mai putea fi atenți în același timp și la un al șaptelea element.

Super-C, pe de altă parte, își îndreaptă „focul" deplin al capacităților perceptive spre observarea interlocutorului.

În ceea ce privește atenția vizuală, B&G au constatat că aceștia sunt atenți la mișcările oculare ale interlocutorilor (a se vedea mai departe), la mimica feței și la gestica întregului corp, la poziția generală a

trupului, la tonusul muscular, la culoarea pielii (fără o conotație rasială), la ritmul și la localizarea respiratorie a interlocutorului.

O atenție la fel de exactă este acordată limbajului, cu același nivel al detaliului în ceea ce numim submodalitățile[1] de exprimare verbală sau corporală. Această **observare fină și atentă** se numește în NLP **CALIBRARE**. Ea se referă la toate aspectele expresiei interlocutorului (Super-C acționează ca și cum nici un detaliu nu ar fi nesemnificativ).

Această acțiune de calibrare este o etapă pregătitoare pentru ceea ce va duce la crearea **LEGĂTURII PUTERNICE** menționate anterior, adică **ARMONIZAREA FIZICĂ ȘI VERBALĂ**.

Aici filozofii ar marca un timp de respiro. Este de fapt ciudat că abia în a doua jumătate a secolului XX s-a identificat – și codificat – o practică atât de importantă ca aceea a armonizării. Despre ce este vorba?

Observatorul atent la modul de a „intra în contact" al Super-C este frapat de maniera în care acesta se armonizează fizic cu interlocutorul său, adoptând o poziție fizică identică și uneori chiar gestica celui cu care discută. Această simetrie de „oglindă" nu are, firește, nimic în comun cu ceea ce am putea numi „maimuțăreală". Una dintre caracteristicile etice fundamentale ale Super-C studiați de B&G este, desigur, înaltul lor nivel de respect și considerație pentru ceilalți.

Această simetrie se regăsește în planul limbajului, îndeosebi în primele momente ale întâlnirii, unde adesea am putea auzi un Super-C repetând exact cuvintele interlocutorului său:

PACIENTUL: „... și, de fiecare dată când se întâmplă asta, am o senzație neplăcută... aici." (Arată cu degetul spre centrul pieptului.)

TERAPEUTUL: „...Așa, deci de fiecare dată... o senzație neplăcută... care apare aici." (Imită gestul clientului spre propriul său piept.)

---

[1] Noțiunea de **modalitate** se aplică marilor categorii de forme de expresie, iar cea de **submodalitate** unei subcategorii a celei dintâi. Spre exemplu, timbrul vocii este o submodalitate a componentelor sonore ale expresiei vocale a unei persoane.

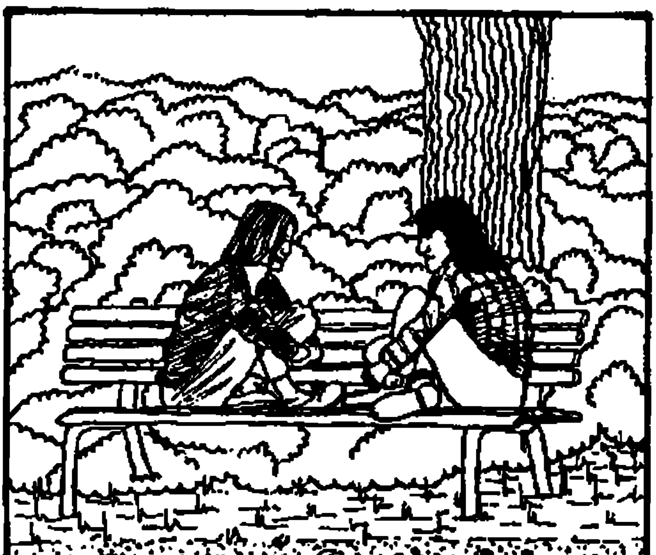
Nota autorului: știu că nu sunt primul care, descriind armonizarea verbală și fizică, remarcă limitele și dezavantajele exprimării scrise în comparație cu observarea vizuală și auditivă directă. De aceea, nu pot decât să vă invit să studiați și dumneavoastră aceste lucruri în viața de zi cu zi, chiar și la televizor (lăsând la o parte serialele în care, de obicei, actorii joacă atât de prost încât nu trebuie să considerați interpretarea lor ca fiind un etalon pentru observarea comportamentului uman).

Această armonizare este mai accentuată îndeosebi în privința **verbelor**, adică a celor mai importante cuvinte dintr-o frază. De pildă:

PACIENTUL: „Aveam o greutate în piept și nu vedeam cum aș putea ieși din această situație."

De mult timp, viitorii psihologi sunt învățați să practice reformularea; aceasta este o modalitate de a repeta spusele interlocutorului, comunicându-i astfel că a fost înțeles bine.

Pe baza acestei practici, un tânăr psiholog, proaspăt absolvent, ar putea răspunde astfel clientului care și-a exprimat angoasele ca în exemplu de mai sus:



Adolescenții se armonizează spontan în multe dintre întâlnirile lor.

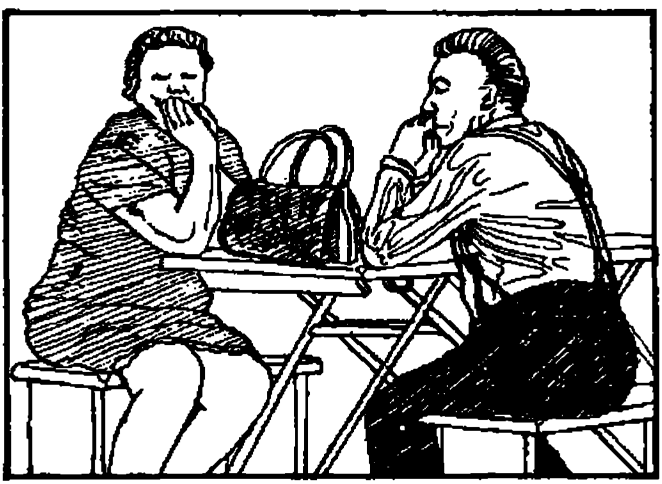
TÂNĂRUL PSIHOLOG: „Dacă vă înțeleg bine, sunteți în căutarea unei soluții pragmatice care să vă elibereze de opresiunea tenace a cărei victimă sunteți!"

Dacă am filma toate ședințele de psihoterapie, am vedea cu certitudine numeroși pacienți străduindu-se din greu să înțeleagă ce anume a înțeles terapeutul din spusele lor și încheind discuția printr-o afirmație bruscă, menită să-l încurajeze pe acesta din urmă: „Văd că m-ați înțeles pe deplin!"

B&G au observat că Super-C preferă pur și simplu să se armonizeze cu limbajul folosit de client, replicându-i, de pildă: „Deci simțeați o greutate în piept, care vă împiedica să înțelegeți cum ați putea ieși din acea situație!"

Ei au mai observat că această „simplă armonizare" – mai apropiată de limbajul interlocutorului – facilita construirea acelei legături puternice despre care vorbeam anterior.

În ultimul rând, dar nu în cel din urmă – pentru motive pe care le vom analiza mai târziu – B&G au observat că Super-C acordă o importanță deosebită armonizării verbelor în raport cu sistemele senzoriale – cu alte cuvinte, armonizarea folosind cuvinte cu înțeles vizual (precum: *văd, îmi închipui, o imagine clară, o perspectivă* etc.), auditiv (*îmi spun că, nu înțeleg, deci spuneți că, pricep ce doriți*



Soții de vârstă înaintată se armonizează adesea spontan.

să spuneți, cu o voce sonoră etc.), kinestezic – adică referitor la senzația fizică prin care „resimțim" lucrurile la un nivel „intern" (*ai sesizat bine, spusele tale mă emoționează* etc.).

Iată deci ce anume fac Super-C în această primă etapă:

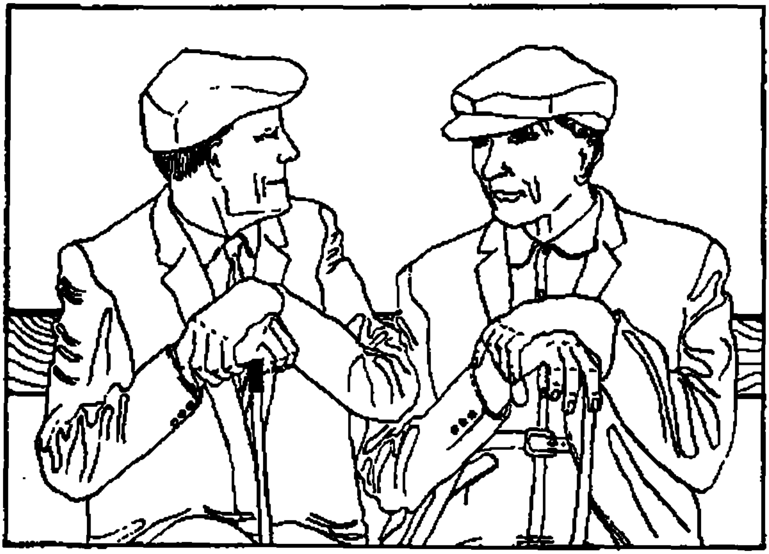
– își **calibrează** interlocutorul (îl observă cu o atenție ascuțită) – detaliile feței și ale corpului, gestica, poziția, cuvintele folosite – pentru a se „acorda" apoi cu el
– **se armonizează**[1] **fizic și verbal** cu acesta (adică folosesc același limbaj, îndeosebi în ceea ce privește expresiile **vizuale, auditive** și de **trăire internă**[2]).

Stabilirea unei legături puternice nu este un scop în sine pentru terapeuții studiați de B&G. Cei care îi consultă o fac pentru a „obține" ceva de la ei, și anume o **intervenție**. Prin urmare, stabilirea unei legături puternice este pur și simplu modalitatea pe care ei o consideră **indispensabilă** pentru **conducerea** interlocutorului pe întreg parcursul intervenției.

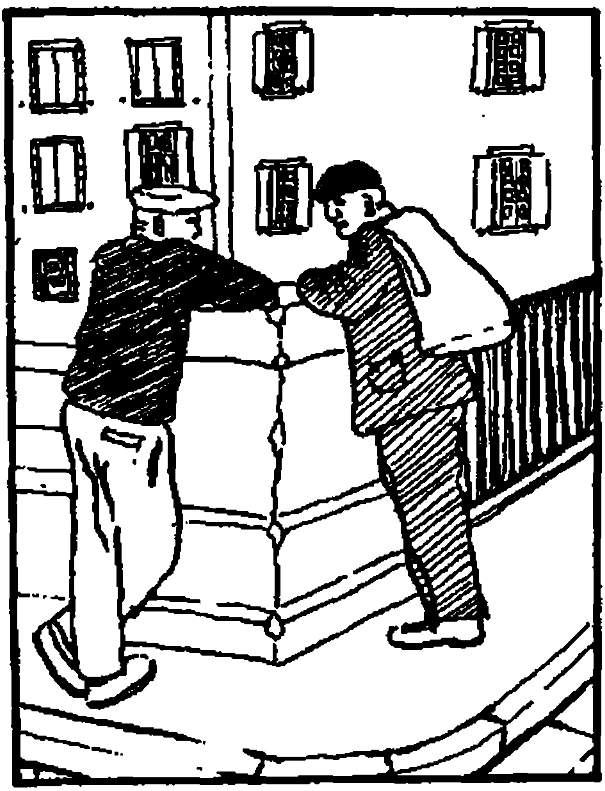
---

[1] Metodele de eficacitate în comunicarea umană „importate" din SUA pun adesea probleme de traducere a termenilor. În SUA, pentru conceptul de armonizare este utilizat cuvântul *matching*, care înseamnă potrivire, împerechere. Pentru a nu folosi însă acest anglicism, care are în plus și o conotație de rivalitate, de competiție sau concurență diametral opusă față de sensul termenului din NLP, autorul ediției franceze a acestei lucrări a folosit termenul *synchroniser*. Fiindcă verbul *a (se) sincroniza* implică un aspect temporal, de „potrivire" în timp, care în NLP este doar secundar, traducătorul ediției în limba română a preferat termenul *a (se) armoniza*, ce redă mai exact sensul celui din limba engleză, folosit de Bandler și Grinder.

[2] Vom vedea mai departe că senzațiile vizuale, auditive și kinestezice predomină în limbajul nostru.



Exemple de sincronizare spontană.





Exemplu de sincronizare spontană.

Îndrăgostiții se armonizează adesea spontan.



Conducerea (*Leading*)

Intervenientul știe încotro se îndreaptă și, în consecință, **controlează procesul de comunicare.**

Conducerea este deci acea acțiune care constă în dirijarea și aducerea interlocutorului *acolo* unde își propune intervenientul (determinându-l să asculte, să cumpere, să se simtă mai bine etc.).

Aceasta este ceea ce fac vânzătorii foarte buni, așa cum o confirmă și teza de doctorat a lui Daniel Moine (de la Universitatea Oregon din SUA), care analizează munca acelor vânzători ce obțin rezultate excelente.

Unii s-ar putea simți amenințați, dar trebuie să repetăm că B&G nu au făcut altceva decât să „decodifice" practici vechi de când lumea. Înțelegem astfel de ce un autor pe nume Genie Laborde a ales pentru lucrarea sa principală titlul *Să influențăm cu integritate*.

Aceasta fac de altfel – conștient – super-C, pentru a reuși în „intervențiile" lor.

Aceasta fac de altfel – inconștient – Alain și Patricia la restaurant; să ne reamintim armonizarea gesturilor și a cuvintelor rostite de ei.

Aceasta faceți și dumneavoastră când vă aplecați pentru a-l lua în brațe pe micuțul care plânge: vă raportați la el, coborâți la înălțimea lui, așa cum Marc Pepin, ghidul nostru montan, intră pe aceeași lungime de undă (iată încă o expresie ce redă perfect sensul de „acordare", de „armonizare") cu drumețul înspăimântat de cascadă sau de prăpastia peste care trebuie să treacă. Iată o lecție pentru toți antrenorii de sport care au adesea tendința de a confunda îndrumarea cu demonstrația.

Același lucru îl fac – spontan – mii de mici comercianți, funcționari conștiincioși, negociatori și asistenți atunci când încearcă să stabilească „un bun contact" cu cineva.

De ce NLP?

Cu certitudine că deja nu vă mai puneți această întrebare, dat fiind că, la fel ca toți cei dornici de autoperfecționare, ați înțeles obiectivul metodei: acela de a oferi un ansamblu de modele în sprijinul eficienței umane.

ETAPA A II-A
Stabilirea unui cadru și fixarea obiectivelor

- Dornici să obțină rezultate concrete, Super-C își acordă suficient timp[1] pentru **a preciza ceea ce vor trata** în cursul intervenției (aș spune chiar pentru a stabili granița între ceea ce va fi abordat și ce nu).

În psihoterapie, ca de altfel în majoritatea relațiilor profesionale, se știe că, până și atunci când toate persoanele prezente *cunosc* bine scopul urmărit, se întâmplă adesea să se înregistreze *devieri* de la calea ce duce spre acesta. Iar dacă devierea este prea mare, Super-C au remarcat că este preferabil *să se revină* pe calea spre obiectivul respectiv.

De pildă, un pacient ce consultă un terapeut pentru o problemă de relație cu partenera de viață poate ajunge să amintească, în cursul întrevederii, despre reușitele sale cu partenerele anterioare. Dacă i se pare important, terapeutul poate interveni, atenționându-l: „Ceea ce s-a întâmplat cu Marie și cu Jacqueline este interesant, dar nu credeți că ar fi mai bine să revenim la ceea ce se petrece astăzi, cu Martine? Dacă am urma acest fir mai departe...?"

Ieșirea din cadrul obiectivului stabilit este una dintre **dificultățile majore** ale întrevederilor de acest tip. De altfel, este și motivul pentru care le recomand moderatorilor să-și aloce suficient timp pentru a **marca** printr-o **ancorare** solidă (vom relua ceva mai departe această noțiune) ceea ce face parte din cadrul întrevederii și ce nu. Aceasta le va permite, în caz de necesitate, să revină la „acordul" prestabilit: „Bun, ceea ce spui dumneata, Léopold, cu privire la rentabilitate este foarte interesant, și este bine că ne-am amintit de asta. Aș dori totuși să ne continuăm discuția despre campaniile din 94/95."

---

[1] Este evident că demersul Super-C pare – la prima vedere și în lumina gradului de sofisticare descris – a necesita mai mult timp decât demersurile „obișnuite". Expunându-i lui John Grinder această problemă, el a răspuns simplu: „Trebuie să știm ce anume vrem."

- Al doilea aspect tratat în această etapă este esențial.

Nu se spune oare că „cel ce știe bine ce vrea a parcurs deja jumătate de drum"? „O problemă bine pusă este pe jumătate rezolvată", adaugă înțelepciunea populară. De aceea Super-C se străduiesc **să stabilească obiectivele** pe care interlocutorul dorește să le atingă.

În acest scop, ei îl vor **intervieva**. Prefer să folosesc mai degrabă acest termen decât pe cel de „a interoga", deoarece primul redă mai bine atitudinea de *cercetare*, de analizare, adoptată de Super-C, în vreme ce al doilea amintește de o anchetă inchizitorială, polițienească.

B&G au creat un model pe baza acestei maniere de a intervieva interlocutorul, model al cărui rezultat final prefer să-l prezint în a doua parte a acestei lucrări.

Pentru moment, mi se pare mai important să precizez că **interviul pozitiv** condus de Super-C are ca scop principal transformarea dorințelor și a intențiilor adesea confuze, imprecise, tulburi și complicate într-un **obiectiv realist, pozitiv și specific.**

Cu alte cuvinte, vizează transformarea dorinței difuze de tipul „Vreau ca lucrurile să meargă mai bine între mine și fiul meu" în „Doresc să dialogăm clar – într-o manieră în care să ne înțelegem reciproc – pe tema acestor studii; adică:

– să-i ascult punctul de vedere;
– să i-l comunic pe al meu;
– să negociem un compromis satisfăcător pentru amândoi.

În acest scop, aș vrea să dispunem de trei ore în care să nu fim deranjați."

Înțelegem de ce se spune că o problemă bine enunțată facilitează apropierea de obiectivul vizat.

Observându-i pe Super-C în acțiune, B&G au remarcat atenția deosebită pe care aceștia o acordă limbajului (extrem de revelator, după cum se știe deja). În acest sens, Super-C californieni și-au asumat pe deplin unul dintre aspectele psihologiei clasice.

Grinder fiind o somitate în domeniul lingvisticii, cei doi cercetători și-au lărgit observațiile cu privire la acest aspect și au conceput

ceea ce ei au numit un **META-MODEL**, pe care noi îl vom trata în cea de-a doua parte a lucrării.

Să reținem deocamdată că această a doua etapă servește la definirea cadrului intervenției, a ceea ce va fi inclus în el și ce nu – evident, cu acordul interlocutorului – și la stabilirea unui obiectiv:

– *realist*; cu alte cuvinte, un obiectiv posibil. Orice copil își declară la un moment dat un obiectiv prea puțin realist, de tipul: „Vreau să devin foarte bogat când o să fiu mare."
– *pozitiv*; adică formulat în termeni pozitivi – spre deosebire de cele formulate în termeni negativi, de tipul a „ceea ce nu funcționează". „Vreau să am relații bune cu Huguette" este mai bine decât „Nu vreau să mă cert cu ea."
– *specific*; un obiectiv însoțit de precizări și detalii referitoare la realizarea sa este mai indicat decât unul limitat la o intenție generală: „Aș vrea să am la dispoziție cel puțin o oră pe zi cu Huguette, pentru a putea discuta subiectele care ne interesează pe amândoi."

ETAPA A III-A
Studierea resurselor

Etapa a treia implică faptul că, pentru a aborda etapa a patra, care va fi intervenția propriu-zisă, Super-C apelează la resursele interlocutorului.

Resursele unei persoane se grupează în două categorii: în primul rând, sunt **resurse interne**: amintiri, experiență de viață, imaginație, creativitate, pe care Super-C se pricep foarte bine să le stimuleze; în al doilea rând, sunt **resurse externe**: observarea, solicitările pe care interlocutorul le adresează anturajului său etc.

B&G i-au auzit adesea pe Super-C spunând interlocutorilor: „Există cu certitudine în viața dumneavoastră un domeniu în care, după părerea dumneavoastră, ați reușit foarte bine."

(În general, persoana respectivă începe prin a nega acest lucru. Super-C accentuează apoi faptul că, deocamdată, interlocutorul **este singurul care poate emite judecăți deaspre această reușită.** Dacă este necesar, ei insistă asupra libertății pe care interlocutorul

și-o poate asuma față de opiniile *altora* cu privire la reușita sa.) „Vă rog să nu vă gândiți decât la ceea ce dumneavoastră și numai dumneavoastră considerați că ați reușit în viață.“

Prin calibrare (să ne reamintim, calibrarea este observarea atentă a „ceea ce se petrece“ pe chipul și în gestica interlocutorului), Super-C *știu* când sugestia lor este aplicată – când persoana cu care discută „este în contact“ (în mintea sa) cu o **experiență de reușită personală**. În acel moment se întâmplă ceva ce se traduce printr-o foarte ușoară mișcare a corpului, o mimică vagă, o schimbare fină a nuanței tenului sau o modificare abia sesizabilă a ritmului respirator.

După acest prag, Super-C își continuă astfel intervenția: „Vă rog să identificați în memoria dumneavoastră mentală și în cea a celulelor din corp ce anume ați trăit în momentul acelei reușite, ce ați văzut, ce ați auzit și ce ați simțit.“

Super-C verifică încă o dată, prin calibrare, atingerea Stării Resursă (prescurtat, SR) rememorate și apoi continuă: „Experiența ne-a învățat că, atunci când o persoană reușește să reunească – așa cum faceți și dumneavoastră acum – diversele elemente (sau componente) ale unei SR care a funcționat deja cândva în trecut, ea va putea recrea acea SR în prezent sau în viitor, pentru a remedia o problemă actuală.“

Această a treia etapă constă deci în **găsirea unor resurse** în ceea ce privește modalitatea în care persoana respectivă a **făcut deja față** unei situații, în care a înfruntat *victorioasă* o dificultate în trecut: aceasta este ceea ce B&G numesc SR.

Aceste resurse sunt: amintiri, experiențe, imaginație, capacitatea de a observa lumea și pe cei din jur, capacitatea de a solicita diverse lucruri celorlalți.

ETAPA A IV-A
Intervenția propriu-zisă

Aceasta este etapa în care experiența și cunoștințele psihologice ale Super-C intervin în cel mai înalt grad. În funcție de ceea ce li se pare mai adecvat, ei pot utiliza un „model“ clasic de intervenție psihologică, precum *confruntarea* proprie analizei tranzacționale,

grila „Cui aparține problema?", din metoda Gordon sau tehnica celor două scaune din terapia Gestalt.

- Relativ frecvent în această etapă, intervenția face apel la tehnica anonimă (în sensul că nimeni nu-i revendică dreptul de proprietate exclusivă) a vizualizării creative. Aceasta este capacitatea universală de a crea, în mintea noastră, o imagine despre noi înșine care nu există încă în realitatea obiectivă, vizualizându-ne în curs de a reuși ceva nou, ceva ce până în prezent ne părea foarte dificil sau chiar imposibil de realizat.
- O altă metodă pe care Super-C o aplică frecvent în intervențiile lor este cea a disocierilor sau a asocierilor. Atunci când un „element" al realității exterioare produce asupra unei persoane un efect negativ și nedorit, putem spune că persoana respectivă este pradă unei asocieri mentale pe care este de preferat să o distrugă.

Spre exemplu, când Charles aude soneria sunând de două ori, în minte îi revin amintiri neplăcute, ce îl paralizează. (Obiectivul vizat de tratarea acestui simptom poate fi redat prin fraza: „Vreau să aud soneria sunând de două ori și să rămân perfect stăpân pe mine însumi.")

Terapeutul îi sugerează lui Charles să construiască mental ceea ce se numește o nouă strategie (o strategie este o serie de operațiuni mentale bazate pe reprezentările și percepțiile noastre mentale și senzoriale – un concept fundamental al NLP, asupra căruia vom reveni în capitolul 7), propunându-i să trateze fiecare operațiune separat, una după cealaltă:

„Vă rog să auziți acum, în mintea dumneavoastră, soneria sunând de două ori."

Calibrarea revine aici pentru a-i indica terapeutului momentul în care interlocutorul său „este în contact cu această amintire". El propune apoi:

„Să ne oprim un moment. Vă rog să reveniți pe deplin în prezent. Am văzut că imaginația este una dintre resursele pozitive de care dispuneți; de aceea, vă invit ca *aici și acum* să încercați să vă

imaginați în situația în care soneria sună de două ori, iar dumneavoastră rămâneți pe deplin stăpân pe dumneavoastră înșivă."

Când interlocutorul *se vede* pe sine în acea situație de reușită, ceva anume (o mișcare, un surâs, o modificare respiratorie etc.) îi indică terapeutului că acesta a izbutit să se imagineze în noua situație dorită.

Dacă însă metoda nu funcționează, terapeutul propune reluarea experienței până ce aceasta reușește.

Disocierea este în cele din urmă realizată, iar Super-C nu-i rămâne decât să „ancoreze" această victorie.

- **Ancorarea**

Este unul dintre elementele „magice" pe care le utilizează Super-C în intervențiile lor.

O ancoră (a se vedea originea termenului) este un mijloc prin care „ceva" este *atașat* de altceva.

Dacă o anumită melodie *vă dă fiori* și *vă face să vibrați*, motivul este acela că respectiva melodie constituie o ancoră sonoră ce produce asupra dumneavoastră un efect kinestezic (înfiorare sau vibrare).

Ancora este ceva ce evocă sau provoacă o anumită stare. Există diverse tipuri de ancore: **vizuale** (un drapel, de pildă, care poate evoca patria, războiul, victoria etc.), **auditive** (o melodie, un anumit sunet, unele cuvinte – spre exemplu „Când aud vocea ei, simt că..."), **kinestezice** (o atingere, senzația de căldură – „Când fac un duș cald, mă gândesc la..."). Fiecare are gama sa de ancore preferate.

Ca în exemplul lui Charles, Super-C reperează rapid tipul de ancore la care interlocutorul este cel mai sensibil (să presupunem deocamdată că acest tip este cel kinestezic) și propune apoi ceva de genul:

„Acum vom asocia imaginii în care vă vedeți pe deplin stăpân pe dumneavoastră înșivă, după dubla sonerie, un gest la alegerea dumneavoastră."

Charles alege să-și ducă mâna la umăr.

„Iată! Ați ales o ancoră pe care o veți putea folosi data viitoare când soneria va suna de două ori: în acel moment, reproduceți tot ceea ce am făcut aici, în cabinetul meu, ducând mâna la umăr."

În funcție de natura problemei respective, terapeutul poate alege între **disocieri** sau **asocieri**.

Asocierea este asemănătoare cu practica deja descrisă, dar presupune în plus căutarea unor resurse lipsă dintr-o strategie mentală, pentru a le *asocia* unei situații date.

- Pasul următor pe care îl fac adesea Super-C în această etapă de intervenție este ceea ce se numește **recadrare**. O recadrare este o altă modalitate de a vedea, de a auzi și/sau de a resimți un anumit lucru.

Și de această dată terapeutul îi va „sugera" interlocutorului un traseu, o activitate în care îl va ghida prin intermediul amintirilor, al resurselor și imaginației proprii, până când calibrarea îi arată că schimbarea de perspectivă s-a produs. De asemenea, expresii ca „Asta e, gata. Înțeleg" sau „E în regulă, mulțumesc. Acum percep lucrurile altfel" indică limpede și direct că recadrarea propusă de terapeut a reușit.

La modul general, se poate spune că deosebita capacitate (relativ excepțională, considerată adesea „magică") a celor pe care îi numim Super-C constă de fapt în

– **activarea**

– **reactivarea** (trezirea, renașterea)

– **crearea**

unor Stări Resursă (SR).

- Pentru a încheia descrierea acestei etape consacrate intervenției propriu-zise, vă propun să vă familiarizați cu o practică uimitoare a Super-C, căruia B&G i-au dat un nume de asemenea uimitor: **schimbarea istoriei personale**.

Terapeutul aplică această tehnică atunci când interlocutorul său încearcă o „senzație" inadecvată în viața sa actuală – spre exemplu un blocaj față de o persoană importantă.

El începe prin a-l invita să identifice în decursul vieții sale o serie de alte experiențe cu ocazia cărora a resimțit același tip de senzație.

Terapeutul veghează ca aceste amintiri să fie din ce în ce mai vechi. De fiecare dată când interlocutorul „intră în contact" cu un asemenea moment din viața sa, este rugat să precizeze la ce vârstă se întâmpla acest lucru. Adesea răspunsul său (de pildă „la 30 de ani", „la 15 ani", „la 6 ani") va servi ca ancoră pentru practica terapeutică.

Să presupunem că terapeutul lucrează cu o persoană în vârstă de 50 de ani, căreia îi cere să afle de ce resurse personale ar fi avut nevoie la 6 ani pentru a „depăși" senzația de blocaj.

Când pacientul are răspunsul, terapeutul ancorează această resursă în mod auditiv (spre exemplu spunând: „Avem aici *Resursa nr. 1*"), vizual (de pildă luând un obiect care devine *Resursa nr. 1*) sau kinestezic, după ce s-a asigurat că interlocutorul său este de acord (de exemplu exercitând o ușoară presiune cu mâna pe umărul sau genunchiul acestuia și numind această presiune *Resursa nr. 1*).

După aceea, terapeutul stimulează această ancoră, Resursa 1, asociind-o cu experiența de la 6 ani.

Explicație importantă

În acest mod, terapeutul modifică conținutul memoriei[1] interlocutorului său.

Rezolvarea senzației de blocaj de la 6 ani prin utilizarea *Resursei nr. 1* (să presupunem că pacientul *nu îndrăznește* să ceară ceva cuiva – o resursă pe care a dobândit-o abia după vârsta de 40 de ani) se face cu ajutorul imaginației persoanei de 50 de ani, în urma sugestiei de a *asocia* aceste două amintiri. Ori aceasta constituie o veritabilă **schimbare a istoriei personale** a interlocutorului.

Această practică, descrisă în detaliu în lucrările de specialitate, poate necesita o serie de asocieri cu diverse vârste identificate (în exemplul nostru, la 15 și la 30 de ani în plus față de etapa de la 6 ani și, desigur, la 50 de ani).

---

[1] În limbajul curent, termenul „memorie" se referă numai la trecut. Pentru a face înmulțirea 8 x 2, vă solicitați memoria; nu puteți face această oprațiune decât recurgând de câteva ori la memorie. De fapt, imediat ce ați citit prima cifră, aceasta este „stocată" în memoria dumneavoastră, aceeași procedură având loc cu celelalte elemente. De aceea mă refer la „modificarea" memoriei.

ETAPA A V-A
Un pod spre viitor

Intervenţia propriu-zisă fiind încheiată, ceea ce caracterizează în continuare modul de lucru al Super-C este faptul că ei acţionează ca şi cum experienţa lor umană în privinţa *bunelor intenţii*, a *deciziilor bune* referitoare la soluţionarea unei probleme nu se traduce în mod obligatoriu într-o acţiune.

În consecinţă, în această ultimă etapă ei încearcă asocierea schimbării obţinute (schimbare actuală) – adică a deciziilor adoptate de interlocutor – cu realitatea viitoare. Pentru aceasta, îl roagă să descrie în termeni senzoriali (descrieri vizuale, auditive, kinestezice) schimbările pe care el însuşi (interlocutorul) le va pune în practică *în mod real*.

Exemplu de descriere:

„Da, mă văd în faţa fiului meu, în camera lui. Discutăm. Ascult punctul lui de vedere. Mă aud expunându-l pe al meu. Ne aud pe amândoi izbucnind din când în când în râs. Aud expresiile noastre de mulţumire reciprocă. Mă simt bine împreună cu el."

Atunci când terapeutul lui Jean Durant aude un astfel de discurs, cu precizările date, şi o dată ce calibrează (observă) **microcomportamentele** (MCo) care îl însoţesc – microcomportamentele sunt acele comportamente fizice adesea foarte fin schiţate care însoţesc schimbarea de stare – poate fi sigur că intrvenţia a reuşit şi obiectivul fixat va putea fi atins.

ETAPA A VI-A
Verificarea ecologică

Super-C numesc „echilibru ecologic" acea stare de echilibru ce domneşte în jurul unei persoane sau al unui grup de persoane.

Din prudenţă, ei verifică dacă schimbarea pe care interlocutorul o va pune în practică va avea un impact exclusiv pozitiv asupra relaţiei sale cu mediul din care face parte. Această verificare se face continuând dialogul început.

Aşa cum vom vedea mai departe, această derulare a activităţii a dat naştere unui **model general de intervenţie**, aplicabil în numeroase aspecte ale vieţii profesionale şi sociale.

Capitolul 3

CE ALTCEVA MAI FAC SUPERCOMUNICATORII?

Așa cum am precizat la începutul capitolului anterior, B&G au remarcat că Super-C – ceea ce v-am prezentat până acum se bazează îndeosebi pe activitatea „superterapeuților", acești veritabili specialiști în relațiile de influență – acționează conform unei scheme, conform unui „plan" de intervenție structurat pe demersuri originale și eficiente.

Pentru ca imaginea să fie completă, trebuie să mai adăugăm câteva meta-caracteristici[1] referitoare la modalitatea lor de a lucra, considerată adesea „magică".

Utilizarea metaforelor

„În Atena zilelor noastre, mijloacele de transport în comun se numesc *metaphorai*", remarcă Michel de Certeau. Să fie oare acest nume poetic atribuit autobuzelor sau trenurilor un efect al bogatei culturi a Greciei antice?

Într-adevăr, metafora este un mijloc de deplasare – în orice caz, pentru spirit. A utiliza o metaforă înseamnă a transpune o idee, o anecdotă, o povestire dintr-un domeniu în altul. Cei cu abilități pentru comunicare folosesc dintotdeauna acest procedeu.

A transpune un buget familial într-unul de stat constituie o practică metaforică frecvent utilizată, menită să justifice cheltuielile unui minister. Compararea unei reuniuni de lucru cu o croazieră pentru a sublinia necesitatea unui comandament și a unui plan de activitate este o metaforă. La fel sunt și numeroase fabule ori povești. Super-C recurg adesea la ele atunci când interlocutorul nu sesizează rostul adoptării unei „anumite conduite".

---

[1] „Meta" este un prefix care înseamnă „ceea ce trece dincolo de" (ca în *metafizică*) sau „ceea ce înglobează" (ca în *metabolism*).

Utilizarea modelului „ca și cum"

Copiii din lumea întreagă ar fi în mod cert surprinși să afle că domnii „foarte serioși" (cum probabil îi consideră pe psihoterapeuți) folosesc și ei din când în când acel demers fantezist atât de des întâlnit în joaca celor mici.

„Dacă am acționa ca și cum ați fi capabil să faceți față acestei probleme pe care o considerați insurmontabilă, ce s-ar întâmpla?" întreabă uneori superterapeuții. Oare doar pentru a se amuza, așa cum fac copiii când se joacă de-a Robin Hood sau Zorro? Pentru ce?

În unele cazuri, persoana invitată astfel să se imagineze capabilă să rezolve o problemă dificilă creează în mintea sa o nouă organizare, în care descoperă succesiunea etapelor pe care trebuie să le parcurgă pentru a soluționa respectiva problemă. Iată de ce, mai târziu, B&G au numit această tehnică modelul „ca și cum" (în engleză, *As If Model*).

Flexibilitatea

Flexibilitatea nu este o caracteristică a majorității contemporanilor noștri. Super-C, pe de altă parte, dau dovadă de o flexibilitate excepțională, în sensul primar al termenului.

Super-C acționează – în aproape toate mediile în care comunicarea deține un rol esențial – considerând comunicarea un proces **cibernetic** (așa cum vom vedea în capitolul următor). Să reținem pentru moment următoarele principii:

1. Când cel ce comunică nu obține rezultatul dorit, înseamnă că trebuie să schimbe ceva în modul său de a comunica.
2. Nu se pune atât problema considerării receptorului ca fiind „rezistent" la mesaj, cât mai degrabă aceea de a găsi o altă modalitate de emitere a mesajului.

Iată de ce, în celebra lor carte *Frogs into Princes* (De la broscoi la prinți) – un titlu programatic pentru psihoterapeuți – B&G au scris: „Dacă ceea ce faceți nu dă rezultate, faceți altceva!" Iar acesta este însuși fundamentul unui comportament flexibil.

Accent mai degrabă pe fapte decât pe opinii

Numeroase studii au relevat că marea majoritate a occidentalilor își petrec peste 50% din timpul în care vorbesc emițând judecăți și opinii despre viață – dar mai cu seamă despre ceilalți!

Nu este însă și cazul Super-C; la ei, cea mai mare parte a frazelor rostite se referă la fapte și la sentimente.

Discreția

Faptul că putem spune despre superterapeuți – și azi despre NLP – că pot aduce o schimbare fără a produce suferință este explicabil prin aceea că terapeutul poate interveni asupra „procesului" de funcționare a interlocutorului (asupra a ceea ce „face" acesta) fără necesitatea ca acesta să-i dezvăluie informații exacte cu privire la dificultățile pe care le întâmpină.

Vă invit acum să reciţiţi descrierea modelului „schimbarea istoriei personale" de la sfârșitul capitolului anterior, imaginându-vă că problema care o frământă pe respectiva persoană de 50 de ani este senzația de jenă profundă pe care i-o provoacă ideea de a se arăta goală în fața unui potențial partener.

Intervenția poate reuși fără ca persoana în cauză să se simtă „obligată" să vorbească despre partener, despre nuditate sau despre scenele dificile trăite la 5, la 15 sau la 30 de ani.

Presupoziție importantă

În *Gorgias*, de Platon, găsim explicat paradoxul socratic „Nimeni nu este rău în mod voluntar". Această frază, extrasă din lucrarea *50 de citate filozofice explicate*, de Anne Amiel, pare a fi inspirat ideea filozofică de bază a superterapeuților, pe care B&G au transformat-o într-o presupoziție importantă a NLP.

La originea oricărui comportament se află o intenție pozitivă.

Această presupoziție este adesea greșit interpretată și confundată cu o aserțiune străină de NLP, și anume că „în orice comportament există ceva pozitiv".

Aceasta înseamnă că, înainte de a acționa sau a reacționa, orice om urmărește ceva pozitiv, chiar dacă numai pentru el însuși.

„Ce? Vă dați seama că, susținând acest lucru, oferiți o scuză tuturor infractorilor din lume?"

„Câtuși de puțin!" – răspund B&G, „în primul rând fiindcă nu suntem magistrați, și apoi pentru că acel ceva pozitiv nu scuză comportamentul infracțional. Noi spunem de fapt că, dacă un hoț fură un măr, este interesant să ne gândim că problema cu care se confruntă societatea constă mai degrabă în comportamentul „ales – furtul – decât în intenția inițială – probabil aceea de a mânca un măr."

Privind lucrurile din acest punct de vedere, putem considera că:

1. ar trebui să sublinem că există și alte modalități de îndeplinire a unei intenții;
2. aceste alte modalități (comportamente) pot fi însușite la aproape orice vârstă.

Aceste considerații se bazează pe încrederea în uriașul potențial al ființei umane, cel care l-a determinat pe Karl Marx – citat de obicei pentru concepțiile sale politice – să propună: „Să scoatem la iveală micul Rafael sau micul Mozart care se află în fiecare copil!"

În prezent, oarecum excedați de discuțiile adesea inutile iscate de pozițiile lor *umaniste*, numeroși formatori în NLP din a doua generație obișnuiesc să replice: „Nu vă cerem să ne credeți și nu susținem că avem dreptate, dar spunem că, dacă ați acționa *ca și cum* la originea fiecărui comportament ar exista o intenție pozitivă, ați fi surprinși de caracterul pozitiv al rezultatelor obținute!"

Pe parcursul intervenției

Super-C mențin legătura puternică pe care au stabilit-o cu interlocutorul printr-o atenție fină și specifică – numită calibrare – și prin armonizarea fizică și verbală descrisă în capitolul anterior.

Durata intervenției

La superterapeuții pe care i-au studiat, B&G au remarcat că ansamblul etapelor descrise în capitolul precedent era în general parcurs într-un interval de timp de la 15 la 120 de minute.

În alte domenii, de pildă în cel al vânzărilor, este posibil ca „intervenția" să nu dureze decât câteva minute.

Capitolul 4
O REORGANIZARE FERTILĂ

Bun! Acum știm deja ce anume au observat B&G, mai cu seamă la superterapeuți. Iar aceste observații au avut, după cum bine ne amintim, un scop: acela de a concepe „modele" pertinente pentru psihoterapeuți. Abia mai târziu și-au dat seama că munca lor avea să fie utilă și în alte domenii ale vieții, în orice situații în care oamenii se întâlnesc pentru a munci, pentru a discuta – pe scurt, pentru **a coabita**.

Ceea ce au observat au coroborat cu întregul lor bagaj cultural, bogat în cunoștințe și experiențe diverse: matematică și informatică la Richard Bandler, lingvistică la John Grinder și psihologie la ambii.

Pentru a-și concepe modelele, ei au recurs la surse diverse.

Iar pentru a înțelege ce înseamnă NLP azi, vă propun o „scurtă călătorie" printre aceste izvoare de inspirație, călătorie pe care o vom încheia cu o prezentare sintetică a reorganizării lor fertile, îmbogățită cu observațiile în rândul superterapeuților.

Nefiind un specialist în istoria științelor, țin să reamintesc că lucrarea de față urmărește să ofere publicului larg o imagine corectă supra acestei discipline, nicidecum să se constituie într-un instrument de lucru pentru epistemologi.

Vă propun deci să începem acest capitol cu o prezentare a izvoarelor despre care aminteam și care au dus la crearea „deltei fertile" a NLP.

1. S. Freud

„Maestre, jos pălăria!“

Ar fi oare posibil să discutăm despre psihologie fără a face referire la genialul părinte al psihanalizei? Fără îndoială că nu.

Freud are marele merit de a fi observat – și în primul rând de a fi îndrăznit să afirme – că, în cea mai mare parte, ceea ce îl determină pe om să acționeze nu este conștientizat. Propunând termenul de **inconștient** și diverse metode de investigație pentru a-l „cunoaște“, el a deschis o cale extraordinară spre deslușirea modului în care funcționează psihicul uman.

La fel ca toate școlile recente de psihologie, NLP datorează enorm marelui gânditor vienez.

La nivel practic, NLP recomandă mai degrabă a ține seamă de **existența realității inconștiente**, decât de a încerca să se interpreteze ceea ce, la urma urmei, nu prezintă interes decât pentru persoana în cauză.

Mai simplu spus, NLP recomandă: „Să lucrăm cu ceea ce are conștientul nostru la dispoziție, **știind** că o parte inconștientă a ființei ne scapă.“

2. Pavlov

Celălalt maestru al psihologiei la începutul secolului XX nu este altul decât I. Pavlov.

Timp de mai multe decenii, conceptele propuse de el au răspuns la întrebarea „Ce anume determină ființa umană să acționeze“? O dată cu behaviorismul și cu conceptul său „stimul – răspuns“, oamenii de știință consideră că au identificat o dimensiune esențială a realității umane.

O parte a acestui concept este încă pe deplin actuală, ca fiind cea care a contribuit la elaborarea NLP.

SURSELE ȘI DELTA FERTILĂ A NLP

Reorganizarea fertilă a acestor date + aporturi originale = Programarea Neurolingvistică

psihologie

Freud și psihanaliza
Pavlov și relația stimul – răspuns
Miller, Galanter, Pribram „T.O.T.E"
Maslow și teoria nevoilor umane
C. Rodgers și congruența, empatia
F. Perls și terapia Gestalt
V. Satir și terapiile familiale
M. Erickson și modelele sale, printre care și hipnoza ericksoniană
E. Berne și stările EU-lui
Mișcarea potențialului uman
Școala de la Palo Alto

neurologie

sisteme de percepție
sisteme de reprezentare
ancorări

lingvistică

N. Chomsky și structurile profundă și de suprafață
A.Korzybski și semantica generală (Harta lumii)

matematică

cibernetică, informatică, noțiuni de „modele" și de feed-back

aporturi

Tehnicile Kepner-Tregoe de rezolvare a problemelor

diverse

Metoda Coué
Tehnici de creativitate

filosofii

clasice și orientale

Aplicații

strategii de comunicare și de excelență în:

→ viața cotidiană
→ psihoterapie
→ învățământ
→ viața profesională
→ negociere (politică și de afaceri)
→ organizații

3. Miller, Galanter și Pribram

În 1960, Georges Miller, Eugène Galanter și Karl Pribram au publicat o lucrare (*Plans and the Structure of Behaviour*) care a zguduit mica lume a *comportamentalismului*, această școală de psihologie care vizează descifrarea aspectelor concrete ale comportamentului uman.

NLP a împrumutat de la ei acest concept fertil, moștenitor al buclei „reflexe" (ca însăși moștenitoare a conceptului „stimul – răspuns") care este T.O.T.E. (abreviere pentru Test-Operation-Test-Exit = Test-Operare-Test-Ieșire). Conceptul este analizat la nivelurile de studiu aprofundat al NLP și servește la edificarea noțiunii de strategie (dezvoltată mai jos).

Din lucrările lui Miller (1957), NLP a reținut extrem de interesanta observație conform căreia creierul uman nu poate *percepe* concomitent decât 7+_2 elemente. Aceasta înseamnă că putem percepe în același timp elemente vizuale – externe sau interne (un element vizual intern este o imagine memorată, o amintire vizuală), elemente auditive – interne sau externe (un element auditiv intern este un dialog cu sine însuși sau cuvinte pe care ni le pregătim, dar încă nu le-am rostit, ori sunete încă neauzite, fictive), elemente gustative, olfactive sau kinestezice – externe sau interne (interne fiind cele memorate).

4. Maslow

Deși nu este citat în mod direct (G. Laborde îl consideră inițiator pe F. Perls), A. Maslow a devenit sursă de referință de bază în materie de nevoi umane.

Reamintesc aici pe scurt esența teoriilor sale.

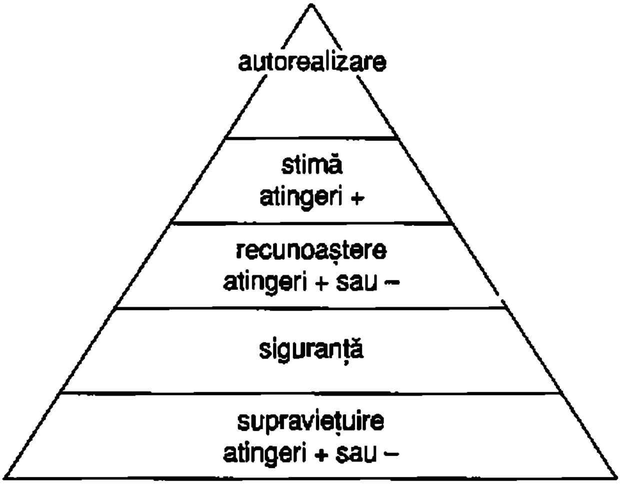
Principalul merit al lucrărilor lui A. Maslow este acela că au identificat o serie de nevoi proprii lumii occidentale[1] și cu aplicabilitate îndeosebi pentru domeniul muncii.

Principiul ierarhiei a dus la conceperea deja celebrei **piramide a nevoilor**. O nevoie nouă (superioară) nu se manifestă decât

---

[1] Discipolii lui Maslow studiază în prezent caracterul universal al lucrărilor acestuia.

după ce nevoia (nevoile) inferioare a (au) fost relativ satisfăcută (satisfăcute).



Pentru mai multă claritate, Maslow oferă exemplul unui om de afaceri călătorind cu avionul de pe un continent pe altul, fapt care îi permite să-și asigure supraviețuirea și siguranța personală, dar și să mediteze asupra splendorilor artei romane, aceasta fiind una dintre pasiunile sale.

Omul nostru își ocupă deci timpul meditând – și deci satisfăcându-și nevoia de autorealizare, cea din vârful piramidei.

Se produce însă un incident de ordin tehnic și comandantul de bord anunță că avionul va ateriza forțat. La care nivel al piramidei credeți că se vor situa preocupările omului de afaceri în minutele imediat următoare?

I. Nevoia de supraviețuire

Ființa umană are în primul rând nevoie să-și asigure supraviețuirea (nevoia de aer, de somn, de protecție împotriva elementelor naturii, de hrană, de apă, de reproducere etc.).

O altă nevoie fundamentală este mai puțin cunoscută: nevoia de *atingeri*. În absența acestora, sistemul nervos (și în primul rând măduva spinării) se poate „ofili".

Numim **atingere**[1] o unitate de contact uman. O putem compara cu caloria, care este o unitate de ordin alimentar. Știm că fiecare dintre noi are nevoie zilnic de un anumit număr de calorii. Desigur, pot exista fluctuații de la o zi la alta; nu toate alimentele oferă același număr de calorii; de aceea, trebuie să ne asigurăm necesarul alegând alimente variate.

În mod similar, avem nevoie de o anumită cantitate de contacte umane pentru a supraviețui.

Unele sunt (asemenea caloriilor) sărace în atingeri (o simplă privire în mulțime, un salut rapid etc.). Altele au un conținut mediu de atingeri (schimb de informații profesionale, o scurtă discuție etc.). Iar altele sunt bogate în atingeri (o conversație lungă, intimitate, o lungă discuție în contradictoriu, o dispută etc.).

Analiza tranzacțională face dinstincție între **atingerile pozitive** (+) (valorizante) și cele **negative** (-) (devalorizante).

- **Atingeri pozitive**: expresii ale considerației, ale afecțiunii, remarci valorizante etc.
- **Atingeri negative**: observații neplăcute, desconsiderare etc.

2. Nevoia de siguranță

Orice om dorește să-și organizeze viața astfel încât supraviețuirea să-i fie garantată; aceasta este nevoia de siguranță.

3. Nevoia de recunoaștere

Este necesitatea de a ști ce anume însemnăm pentru ceilalți. Pentru satisfacerea acestei nevoi, atingerile (+ sau -) constituie combustibilul principal, iar omul depune mari eforturi pentru a-l obține.

4. Nevoia de stimă

Este nevoia de a primi, din partea anumitor persoane din anturaj, dovezi de recunoaștere pozitivă, atingeri pozitive.

---

[1] În ediția în limba franceză a acestei cărți s-a păstrat termenul împrumutat din limba engleză, *stroke*; pentru cititorul român, am preferat o traducere a acestuia sub forma „atingere", ținând seama de faptul că acest cuvânt face referire atât la contactele fizice, cât și la cele psihice; o remarcă negativă poate „atinge" la fel de dureros ca o lovitură fizică. (n. trad.)

5. Nevoia de autorealizare

Este nevoia fiecărui om de a-și afirma, în manieră personală, caracterul unic, de a-și realiza potențialul, de a-și utiliza cât mai bine talentele; altfel spus, nevoia de a da o notă personală tuturor lucrurilor pe care le realizează (chiar și celor mai mărunte și mai banale).

5. C. Rodgers

Aceeași situație ca la A. Maslow (G. Laborde îl consideră și de această dată „autor" pe F. Perls), dar veritabilul inițiator al noțiunii de **congruență** este Carl Rodgers, „părintele" recunoscut al nondirectivității ca practică terapeutică; aceasta necesită – consideră Rodgers – un nivel înalt de congruență din partea practicianului.

Congruența este caracterul integru pe care îl manifestă practicianul în munca sa, adică armonia dintre ceea ce declară și ceea ce face practic.

Despre psihologia potențialului uman

Sub îndrumarea unor psihologi ca A. Maslow și C. Rodgers s-a dezvoltat ceea ce s-a numit deopotrivă *Mișcarea Potențialului Uman* și *Psihologia umanistă*. Această mișcare s-a născut din detașarea de curentele psihanalitice – considerate prea fataliste (omul este dirijat de forțe pe care nu le poate stăpâni) și curentele behavioriste – considerate prea deterministe (omul este o marionetă, care joacă după cum îi cer circumstanțele).

Mișcarea Potențialului Uman consideră că omul deține un potențial substanțial – în NLP am spune mai degrabă **resurse** – și că acest potențial poate fi activat (sau reactivat) la orice vârstă.

Așa cum am mai spus, NLP a integrat practica și aporturile teoretice ale personalităților dominante ale acestei școli.

Cred că ne putem aștepta ca, în amurgul vieții, B&G să scrie o lucrare în care să descrie ce anume au preluat de la toți acești terapeuți de excepție. Eu voi trece rapid în revistă aceste aporturi, cu atât mai mult cu cât voi mai face referire la ele în continuarea acestei cărți.

6. F. Perls

Fritz Perls este părintele terapiei Gestalt, o „cale" psihoterapeutică pe care a conceput-o singur și care a fost dezvoltată de numeroasele școli terapeutice apărute după anii 1950.

Terapia Gestalt se caracterizează prin accentul pus pe unitatea ființei umane, o unitate în care sunt integrate toate dimensiunile sale prin intermediul unei serii de instrumente terapeutice concepute de genialul creator al metodei. R. Bandler s-a format în practica terapeutică alături de Fritz Perls. NLP a integrat în practica sa conceptul dialogurilor existente între diversele „părți" ale aceleiași persoane.

7. V. Satir

Studiind practica Virginiei Satir, B&G au dezvoltat noțiunea de **armonizare** ca modalitate de a stabili o legătură puternică între pacient și practician.

8. M. Erickson

Deși s-a stins din viață în 1980, Milton Erickson (a nu fi confundat cu psihologul Erik Erikson) rămâne, alături de F. Perls, o figură „legendară" a psihoterapeuticii americane. El este cel care a dezvoltat cea mai interesantă practică dintre superterapeuții studiați de B&G.

NLP a integrat multe dintre ideile sale.

G. Laborde reține în primul rând modalitatea sa de a crea o legătură puternică (facilitând exprimarea inconștientului) și modul în care el utilizează ancorarea și metafora.

9. Asertivitatea

Această școală a autoafirmării propune tehnici prin care individul poate face față celorlalți fără agresiune, manipulare sau autoeclipsare. Fără a avea un autor declarat, asertivitatea s-a născut ca urmare a intenției guvernului american de a oferi minorităților (inițial celor rasiale, dar în scurt timp numeroase alte minorități au preluat tehnicile de asertivitate[1]: grupările feministe, sindicatele etc.) anumite mijloace de a-și afirma caracterul specific.

---

[1] Am subliniat inițiala termenului în această accepțiune a sa pentru a-l deosebi de ceea ce în semantica generală este definit ca „logică non-aristoteliană".

NLP a preluat mai cu seamă tehnicile de anchetă pozitivă şi Edredon.

Tehnica anchetei pozitive este o metodă care ajută individul să facă faţă criticilor şi obiecţiilor cu o rigoare pozitivă. Tehnica Edredon este o metodă simplă, care constă în „sublinierea" deosebirii dintre *faptele obiective* şi *opinii* atunci când individul are de-a face cu un interlocutor ce emite anumite *judecăţi*.

10. E. Berne

Eric Berne este cel care a conceput analiza tranzacţională. Amintesc aici că Berne a dorit să ofere publicului larg noţiuni de psihologie într-un limbaj voit simplu, dar pertinent. Aceste noţiuni au fost asamblate în zece grile de analiză a personalităţii şi a relaţiilor (tranzacţii) dintre fiinţele umane. NLP a integrat în practica sa existenţa celor trei „părţi" distincte şi uşor recognoscibile pentru oricine: stările Eu-lui.

Capitolul 5

E OARE UN PĂIANJEN PE TAVAN?

APORTURILE NEUROLOGIEI

Şi de îndată ce am recunoscut gustul bucăţii de madlenă, înmuiată în ceaiul de tei, pe care mi-o dădea mătuşa mea (cu toate că pe atunci n-o ştiam încă şi aveam să amân descoperirea motivului pentru care amintirea lui mă făcea atât de fericit), bătrâna casă cenuşie de pe stradă, unde se afla camera ei, mi-a apărut ca un decor de teatru, venit să se suprapună micului pavilion care dădea în grădină, pe care-l construiseră pentru părinţii mei, în spatele casei (singura latură pe care o revăzusem deocamdată); şi, o dată cu casa, oraşul, de dimineaţă şi până seara, în toate anotimpurile, piaţa unde mă trimiteau înainte de prânz, străzile pe care mergeam la cumpărături, drumurile pe care le băteam când era timp frumos. Şi ca în jocul în care japonezii se amuză să înmoaie într-un bol de porţelan plin cu apă, bucăţele mici de hârtie fără un contur anume, dar care de îndată ce cad în apă se întind, se contorsionează, se colorează, capătă forme diferite, devenind flori, case, personaje anume, uşor de recunoscut, în acelaşi fel acum toate florile din grădina noastră şi cele din parcul domnului Swann, nuferii de pe Vivonne, şi oamenii din sat, casele lor mici şi biserica, întregul Combray cu împrejurimile, toate acestea căpătară formă şi consistenţă şi ieşiră, oraş şi grădini, din cana mea cu ceai.

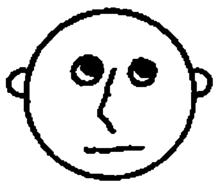
Marcel Proust – *Swann*

„E oare un păianjen pe tavan?"

Iată întrebarea pe care aţi fi tentat s-o puneţi când, rugând pe cineva (dreptaci) să vă spună ce culoare aveau ochii tatălui său, constataţi că interlocutorul (aşezat faţă în faţă cu dumneavoastră) îşi ridică ochii spre tavan, uşor spre dreapta (din unghiul dumneavoastră de vedere).

Această mişcare a ochilor – ca de altfel toate mişcările pe care le schiţăm cu ochii – nu este întâmplătoare. Pentru dreptaci – situaţia este inversă pentru stângaci – orice întrebare ce necesită căutarea

„în minte" a unei amintiri *vizuale* – adică a unei informații vizuale *memorate* – antrenează printr-un automatism neurologic o deplasare a ochilor spre sus și spre dreapta[1].



În acest fel:

Dimpotrivă, atunci când îi cerem interlocutorului să-și imagineze ușa de la intrarea în locuința sa vopsită în altă culoare, ochii săi se vor îndrepta în sus și spre stânga.



Așa:

B&G au remarcat că M. Erickson și V. Satir, printre alții, erau atenți la **mișcările oculare** ale interlocutorilor. Înainte de a trage unele concluzii, ei au solicitat unor neurologi să studieze științific aceste mișcări oculare. Rezultatul surprinzător al acestor studii este expus în schița de la pagina 56.

Comentariu:

Mișcările oculare ale unei persoane arată ce operațiune are loc în creierul său.

Atenție! Din punct de vedere neurologic, un fapt devine trecut după numai câteva sutimi de secundă!

Aceste mișcări oculare depind deci de conexiunile neurologice fine dintre creier și ochi.

Am văzut deja ce informații oferă ele în contextul unei comunicări. Desigur, când ochii interlocutorului privesc în sus și spre stânga, ne dăm seama că el construiește în minte o *imagine* – dar nu știm, firește, ce imagine anume. Însă deja am aflat un lucru important.

Super-C utilizează (repet încă o dată: majoritatea o făceau încă înainte de apariția NLP, aproape fără să știe ce anume fac) indicațiile oferite de mișcările oculare ca elemente ce sugerează ce anume se petrece în mintea interlocutorului. Ei le folosesc îndeosebi pentru a verifica dacă interlocutorul aplică sau nu sugestiile pe care ei le oferă.

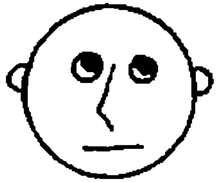
---

[1] Prin convenție, aceste observații sunt descrise din punctul de vedere al unui observator așezat în fața persoanei observate.

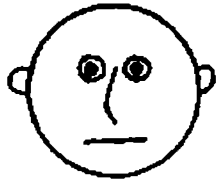
Când o persoană reflectează, mişcările sale oculare traduc operaţiunile mentale pe care aceasta le face:



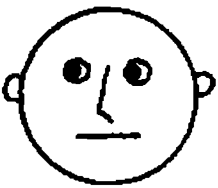
Ochii în sus, spre stânga: „inventează“, construieşte o imagine



Ochii în sus, spre dreapta: vede în minte ceva deja existent, deja văzut



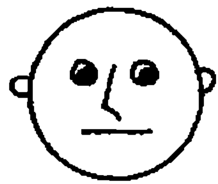
Ochii în mijloc, privind nelămurit: imagine construită sau deja văzută



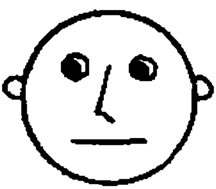
Ochii în mijloc, spre stânga: „inventează“ o voce, un sunet



Ochii în mijloc, în dreapta: aude sunete deja auzite



Ochii în jos, spre dreapta: îşi vorbeşte lui însuşi



Ochii în jos, spre stânga: încearcă senzaţii sau emoţii

Aceste feţe apar aşa cum sunt ele văzute de un observator

Exemplu:

TERAPEUTUL: Cum vă imaginaţi pe dumneavoastră înşivă reuşind acest lucru?

PACIENTUL: Păi... ăăă... mmm... (plecându-şi ochii)

TERAPEUTUL: S-ar zice că simţiţi ceva important...?

Terapeutul îşi continuă intervenţia fără a pierde contactul cu realitatea. Ne putem imagina ce s-ar întâmpla dacă s-ar mulţumi *să creadă* că sugestia sa este urmată de pacient, fără a verifica acest lucru[1].

Aceste mişcări oculare fac parte dintr-o categorie de mişcări neurologice foarte discrete, foarte puţin vizibile pentru ochiul neatent – aş spune mai degrabă neexersat – pe care le numim categorii de comportamente (fiindcă sunt comportamente în toată puterea cuvântului): aceea a **microcomportamentelor**.

Microcomportamentele

Neurologia a identificat şi altele, iar B&G şi-au dat seama că unii Super-C le acordă o atenţie deosebită. Există de altfel o sumedenie de microcomportamente şi fiecare indică faptul că ceva anume „tocmai se petrece" în mintea interlocutorului. Repet, unele dintre ele sunt cunoscute – chiar foarte bine – şi publicului larg.

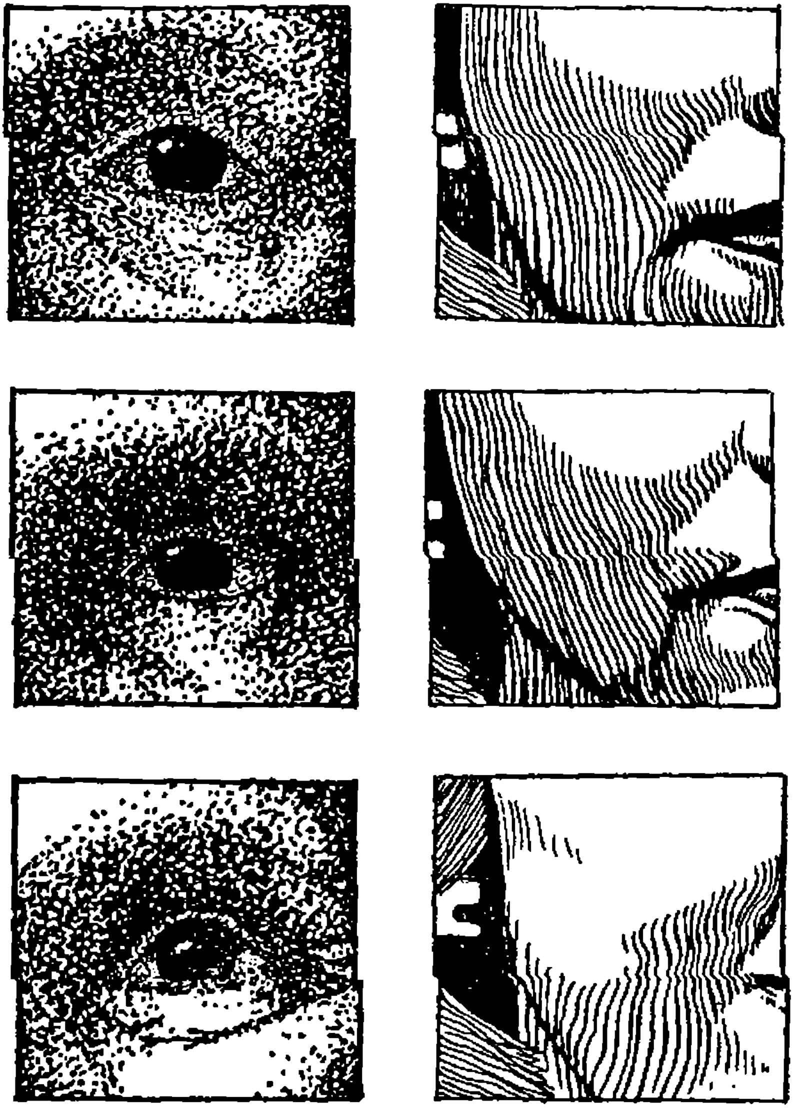
De pildă, atunci când o persoană roşeşte, ştim că un val brusc de sânge i-a inundat obrajii, în general ca urmare a unei emoţii resimţite.

O altă expresie de acest tip, şi ea bine cunoscută, este surâsul sau o grimasă schiţată cu buzele. Dar unde începe surâsul? Este oare posibil să definim exact momentul în care „începe" un surâs? Şi dacă am reuşi acest lucru pentru o persoană, ar fi el valabil pentru toate celelalte? Ştim bine că nu.

Un surâs este o deplasare treptată a colţurilor gurii. Prin urmare, teoretic putem spune că există un moment al non-surâsului, în care buzele se află la orizontală, şi un moment al surâsului afirmat. Studiind Super-C în acţiune şi bazându-se pe lucrările din domeniul neurologici, B&G au ajuns la concluzia că există unele stări tranzitorii între stările neutre şi cele afirmate ale anumitor părţi ale corpului – mai cu seamă ale feţei – stări în care se produc microcomportamentele.

---

[1] Încă o dată, amintesc „spiritul" în care a fost concepută NLP. Nu susţin că modalitatea pe care am descris-o este singura în care ar putea acţiona un bun terapeut.



Super-C țin seama de microcomportamente, precum modificarea dimensiunii pupilelor sau variațiile de pigmentare a pielii.

Iată alte exemple: roșeața pielii sau un gest abia sesizabil al genunchiului.

Astfel, putem spune următoarele: întregul corp omenesc comunică în permanență prin intermediul cuvintelor (acest lucru îl știam de mii de ani, dar mult timp am considerat cuvântul ca fiind unicul

mijloc de comunicare), al gesturilor şi al atitudinilor corporale. Printre acestea, microcomportamentele despre care ştim că corespund unei activităţi psihologice a persoanei observate.

A fi într-o anumită stare

Cercetările în domeniul neurologiei le-au oferit lui B&G încă un concept interesant: acela de **stare neurologică**. În orice moment al vieţii sale, individul se află într-o anumită stare[1] neurologică – o anumită *manieră de a fi* în plan fizic şi psihic.

Fiecare om a trăit în viaţa sa momente înălţătoare, fericite, pozitive, în care a avut senzaţia că se află în deplinătatea forţelor sale. În NLP, acest tip de stare se numeşte **stare resursă**.

Desigur, în restul timpului fiecare se află în ceea ce am putea numi – în lipsa unui vocabular ştiinţific complex – stare normală[2]. În această stare ne găsim în cea mai mare parte a timpului în care ne vedem de ocupaţiile noastre obişnuite. NLP a observat că superterapeuţii reuşesc un lucru remarcabil: acela de a reactiva starea resursă (o voi abrevia de aici încolo SR) a interlocutorului.

Cu toţii avem ceea ce se numeşte o **fiziologie a resursei**. Corpul a reţinut (ştim deja că fiecare celulă a corpului are propria sa memorie) cum anume ne simţeam fizic într-o situaţie de plenitudine a propriilor forţe, atunci cînd eram într-o SR.

NLP propune următoarea afirmaţie hotărâtă, cu consecinţe neaşteptate:

Fiecare individ a cunoscut stări resursă pe care le poate trăi din nou, prin simpla sa decizie de a o face.

Pentru aceasta, este nevoie să ne reamintim componentele fiziologiei noastre de resursă (corp şi minte) în care ne aflam atunci cînd eram într-o SR. Dat fiind că nu am descris încă toate aceste

[1] Cuvântul stare este utilizat aici fără nici o legătură cu cel de stare a sinelui din analiza tranzacţională.

[2] Curios! Starea „normală" nu i-a interesat niciodată prea mult pe specialişti.

componente, voi reveni în a doua parte a lucrării asupra modalității de reatingere a unei SR.

Pentru a-și „standardiza" vocabularul, NLP a subliniat conceptele de:



Importanța sistemelor noastre senzoriale

La școală am învățat că omul dispune de cinci simțuri. Nu se subliniază însă suficient faptul că toate relațiile, tot ceea ce se întâmplă între exteriorul nostru și noi înșine „trece" prin aceste „canale" ce fac legătura între creierul propriu și lumea din jur.

Așa cum observa Hanri Laborit, până și *emoțiile noastre nu sunt altceva decât amintiri*, adică retrăirea unei amintiri plăcute sau dezagreabile.

Prin urmare, tot ceea ce simțim, tot ceea ce ne place, tot ceea ce știm ne-a pătruns în minte prin intermediul simțurilor.

Dacă vă va rămâne în memorie ceva din această carte, acel ceva vă va fi ajuns la creier – sediul memoriei (a se vedea mai departe) – prin intermediul lecturii (deci al văzului). Multe lucruri pe care le știm astăzi ne-au pătruns în minte pe calea sistemului auditiv: tot ceea ce am auzit de când ne-am născut – și poate chiar dinainte.

Alte lucruri, mai puțin numeroase în civilizația noastră de tip occidental, ne-au parvenit prin intermediul sistemului olfactiv (mirosuri, parfumuri) sau al celui gustativ (ceea ce am gustat în decursul timpului).

Sistemul tactil (atingerea) a devenit de asemenea o „rudă săracă" a simțurilor în societatea occidentală – spre deosebire de anumite etnii.

Sistemul kinestezic, mult timp uitat

Când spun „uitat", mă refer la studierea sa științifică. Dat fiind că aceasta ține de domeniul medicinei, este de la sine înțeles că au existat și există alte probleme mai urgente în cadrul disciplinelor medicale.

Sistemul kinestezic este acel ansamblu al sistemului nervos care utilizează viscerele, glandele, hormonii și sistemele proprioceptive – acel ansamblu care ne permite să resimțim emoțiile și sentimentele.

Amintirea emoțiilor se întipărește și ea în memorie.

Sistemul kinestezic este cel prin care simțim anumite senzații, printre care și pe aceea fundamentală de a ne simți bine (bine în propria piele sau, dimpotrivă, senzația de dificultate, de lipsă de formă).

Cvadrupleții

Dată fiind importanța pe care o dețin patru sisteme senzoriale în viața noastră de zi cu zi, NLP le atribuie locul pe care îl merită. B&G le-au utilizat în cadrul NLP ca elemente ale unei „gramatici de bază".

SISTEMELE SENZORIALE DOMINANTE

V	A	K	O/G
Sistemul vizual (văzul) a privi această carte, lumea, pe cei din jur	Sistemul auditiv (auzul) a auzi sunetele, lumea, pe ceilalți	Sistemul kinestezic (diverse părți ale corpului) a simți, a reacționa față de lume, de ceilalți	Sistemele olfactiv (miros) și gustativ (gust) Mirosuri și gusturi

Fiecare are unul sau două sisteme preferențiale

Din motive ce țin de trecutul personal, fiecare individ are un sistem de reprezentare predominant.

Unii vorbesc mult cu ei înșiși; adesea fac remarci de genul: „Mi-am spus că..." sau „E un lucru bine auzit și înțeles între noi". Sistemul lor de reprezentare auditiv este predominant.

Pentru alții, preponderent este sistemul kinestezic; ei „simt" lumea sau pe cei din jur. Adesea îi putem auzi spunând: „Am impresia că..."

O a treia categorie de persoane este caracterizată de predominanța sistemului vizual; aceste persoane spun adesea: „Din punctul meu de vedere..."

Anumite persoane folosesc cu aceeași ușurință două sisteme de reprezentare; „cuplajele“ de acest tip sunt de obicei V/A sau A/K.

NLP și funcționarea creierului

Creierul uman poate fi considerat un fel de al șaptelea continent; de la începutul secolului XX, el este o *terra incognita* către care se îndreaptă atenția unui mare număr de cercetători.

Iar NLP a profitat considerabil de pe urma lor.

Eu însă nu mă voi aventura să descriu aici toate contribuțiile preluate de B&G de pe acest teren pe care descoperirile se înmulțesc de la an la an. Există în prezent o largă diversitate de lucrări de specialitate și, pentru ca aceasta să nu devină prea stufoasă, mă voi mărgini la ceea ce este indispensabil pentru obiectul cărții de față.

Creierul, această „masă nervoasă conținută în craniul omului“, comportă – conform ultimelor studii – circa 30 de miliarde de neuroni, adică celule cerebrale.

Creierul unei persoane se află într-o relație completă cu tot ceea ce se „petrece“ în interiorul ei și are capacitatea de a inter-relaționa cu multe lucruri dintre cele care se „petrec“ în mediul mai mult sau mai puțin apropiat al acesteia.

Creierul nu are momente de odihnă, ci „lucrează“ chiar și în timpul somnului, așa cum bine știm. (Numai practicarea **Meditației Zero**[1] oferă minții „darul regal“ al unei clipe de odihnă veritabile.)

Principala sursă de „hrană“ a creierului este oxigenul, pe care îl consumă în proporție mai mare decât orice altă parte a corpului. (Asigurarea unei bune oxigenări a creierului pare a fi fost o preocupare constantă a tuturor minților geniale.)

10 milioane de kilometri de zerouri

Cifra unu urmată de 10 milioane de kilometri de zerouri, așa am putea reprezenta numărul conexiunilor posibile în creierul uman. (Oare dictatorii se gândesc vreodată la acest lucru atunci când susțin că un conflict sau altul este perfect justificat?)

---

[1] A se vedea partea a treia a acestei lucrări.

Aceste numeroase posibilități de conexiune dau naștere unei organizări *unice*, caracteristice fiecărui individ (prin experiențele și cunoștințele pe care le-a dobândit).

Cunoașterea acestui potențial uriaș ar trebui să constituie o *bază etică* pentru stabilirea caracterului sacru al oricărei vieți omenești.

Nu-mi amintesc cine mi-a spus aceste cuvinte, însă a avut dreptate.

Iată care sunt principalele funcții ale creierului:

- menținerea în funcțiune a organismului (acces foarte dificil la conștiență);
- prelucrarea informațiilor vehiculate de „canalele" senzoriale (o parte a acestora fiind accesibilă conștientului), pentru a acționa sau a reacționa.

Pentru spiritualiști, trebuie să adăugăm informația conform căreia glanda pituitară (hipofiza) ar fi sediul „sufletului", al scânteii care ne „leagă" de Inteligența Universală, de Forța Creatoare a Universului (sau un alt nume, în funcție de convingerile dumneavoastră).

Tot ceea ce pătrunde în creier (inclusiv prin citirea acestui **cuvânt**) se înregistrează aici sub formă de amintire. A zice „N-am memorie" este o greșeală. Mai corect ar fi să-i spunem persoanei cu care ne întâlnim după douăzeci de ani „Îmi pare rău. Nu-mi amintesc – acum – numele dumneavoastră."

Memoria umană nu se șterge. Cu două minute înainte de a muri, memoria unui individ de 98 de ani conține încă amintirea tactilă și gustativă a sânului mamei.

Omului îi revine sarcina de a organiza conexiunile dintre cele 30 de miliarde de neuroni de care dispune. De această organizare depinde capacitatea de memorare a datelor și ceea ce obișnuim să numim inteligența unei persoane.

Pentru a structura conexiunile cerebrale trebuie – în ciuda numărului astronomic al posibilităților de conexiune – să selectăm

direcțiile de utilizare a capacităților noastre de memorare[1] (prin urmare, lucrurile se petrec ca și când am alege pentru ce anume ne „activăm" memoria și ce anume vom „uita").

Creierul uman este o uriașă bancă de date

Știu din propria mea experiență că există oameni ce se simt șocați de această afirmație, fiindcă îi duce cu gîndul la vocabularul informatic.

Dacă și dumneavoastră vă situați printre aceștia, vă invit să țineți seama de faptul că omul a inventat informatica pentru a „scăpa" de cele mai fastidioase și mai neplăcute activități de prelucrare a informației. De aceea, putem merge mai departe pentru a analiza, fără a pierde nimic din poezia comparației, această uriașă bancă de date, acest enorm rezervor de informații care este creierul uman.

Aveți rețineri? Încercați să regăsiți în mintea dumneavoastră imaginea, parfumul și poate senzația spinilor unui trandafir...

Ceea ce se găsește la un moment dat în creierul uman a ajuns acolo prin intermediul „canalelor" senzoriale V, A, K, G și O[2]: imagini, sunete, senzații – într-un cuvânt, amintiri. Și spun amintiri fiindcă majoritatea informațiilor conținute în creier au fost de fapt memorate.

Capul nostru ar exploda dacă toate informațiile ar trebui să pătrundă în el

„Harta nu este teritoriul", spunea Korzybski, genialul fondator al semanticii generale (vom vedea ceva mai departe de ce îl consider genial).

Din fericire pentru noi, în creier nu pătrund decât **reprezentări** ale realității; altfel, în loc ca în mintea dumneavoastră să aveți doar imaginea casei în care locuiți...

Această afirmație poate părea un adevăr evident, dar vom vedea mai departe că adesea oamenii se ceartă sau chiar se ucid între ei din

---

1 Memoria este tot mai frecvent considerată o funcție a celulelor – nu doar a celor cerebrale, *ci și* a celulelor musculare, nervoase etc.

2 Prin convenție, se abreviază VAKO.

cauza unor reprezentări diferite ale aceleiaşi realităţi. (Gândiţi-vă la numeroasele lupte între diverse facţiuni, fiecare pretinzând că este unica deţinătoare a adevărului absolut. Unii filozofi sunt de părere că la baza oricărei dispute se află acest lucru!)

Prin intermediul simţurilor, omul – desigur, la fel ca majoritatea fiinţelor vii – poate intra într-un raport direct (aici şi acum) cu ceea ce se petrece în jurul lui. Îi poate vedea pe cei apropiaţi, poate vorbi cu ei, poate resimţi diverse senzaţii provocate de mediul său natural şi de cel uman.

Dar ceea ce îl singularizează în cadrul Creaţiei este aceasta: pe lângă faptul că un creier uman poate memora o serie de informaţii (lucru pe care îl pot face şi animalele şi chiar unele plante), el are şi capacitatea de a crea informaţii – imagini, sunete, cuvinte, senzaţii care nu au mai existat înainte, şi numai creierul uman poate realiza acest lucru. (Filozofii meditează adesea la proporţia în care această facultate constituie o sursă de fericire sau, dimpotrivă, de nefericire pentru om.)

Prin urmare, activitatea cerebrală umană se concretizează în principal în:

1. a intra în contact cu realitatea prezentă, prin intermediul celor cinci simţuri;
2. a căuta reprezentările VAKO memorate;
3. a cizela reprezentările VAKO „imaginare".

Un supercomputer

Computerul este cel care prelucrează datele şi imformaţiile, cel care le compară şi care poate efectua foarte rapid calcule complicate.

Pentru a şti însă ce anume trebuie să facă, orice computer are nevoie de *programe*, iar acestea sunt concepute ce om.

Natura ne-a dotat însă creierul cu programele necesare, aşa cum a făcut de altfel cu toate organismele vii, dacă nu chiar cu toată materia însufleţită sau nu, de la particulele elementare la supernove.

Progresul civilizaţiei facilitează continua sofisticare şi evoluţie a programelor unui individ prin „rafinări" progresive.

La începuturile istoriei umane, aceste programe nu serveau decât la satisfacerea funcțiilor de supraviețuire; astăzi deja, la acest prag între milenii, omul concepe mașinării sofisticate, capabile să exploreze spațiul infinit al aștrilor și deopotrivă pe cel finit al propriului său creier.

Omul a evoluat prin progresele repetate ale inteligenței sale – aceasta fiind poate una dintre libertățile sale esențiale. El a ajuns astăzi în situația de a recunoaște programele „naturale" ale creierului său și, mai important, în aceea de a concepe el însuși noi programe.

Vom vedea ceva mai departe cum a reușit NLP să dezvolte un concept complex, analizând o secvență de program numită **strategie**.

În rezumat, să reținem pentru obiectivul nostru că:

> **Creierul este comparabil cu un supercomputer[1] ce prelucrează continuu reprezentări VAKO ale informațiilor:**
> **– în contact direct cu realitatea**
> **– provenind din amintirile noastre cerebrale și corporale sau construite (imaginate)**
>
> **Prelucrarea eficientă a acestor date reale constituie ceea ce numim inteligență.**

Există un element propriu omului, care este deopotrivă o sursă de dezvoltare, dar și de complicații pentru prelucrarea eficientă[2] a acestor reprezentări: limbajul.

---

1 Poate că inversarea termenilor din această afirmație ar fi mai apropiată de realitate.

2 Un sistem *eficace* este un sistem care „funcționează" bine; un sistem *eficient* este un sistem care „oferă cel mai bun raport posibil".

Ați remarcat, probabil, că unele persoane „vibrează" când aud intonându-se imnul național al țării lor; că altele se sperie la vederea unei uniforme; că există oameni care se enervează la simpla rostire a numelui altuia.

Cum se explică faptul că o secvență de note muzicale, o bucată de stofă sau un cuvânt produc asemenea efecte? Se explică prin aceea că sunt **ancore neurologice**.

- O **ancoră** este o conexiune neurologică între un stimul și un *tip de reprezentare VAKO* care au fost asociate la un moment dat. Astfel, existența acestei conexiuni neurologice – deci a acestei ancore – este motivul pentru care:
  - imnul național provoacă emoție;
  - vederea unei uniforme inspiră teamă;
  - numele unei persoane stârnește sentimente legate de amintirea persoanei respective.

Fiecare om este caracterizat de numeroase ancore proprii lui (care aparțin istoriei sale personale).

- Numim **ancorare** acțiunea prin intermediul căreia se stabilește o ancoră. Unele ancorări sunt voluntare, altele se realizează inconștient. Unele sunt benefice, altele nu.

Faptul că imaginea unui obiect are puterea de a-mi mobiliza cele mai înalte energii se explică prin aceea că, la un moment dat, s-a produs (voluntar sau inconștient) o ancorare pe care astăzi o pot considera pozitivă.

Exemplu: Când are de susținut un examen, François își pune cravata maro, aceasta acționând ca un talisman ce-l ajută să-și „mobilizeze" energia intelectuală în fața examinatorului.

Un alt exemplu important al tehnicii de ancorare este activitatea publicitară: dacă îndemnul „Savurează" evocă în mintea dumneavoastră numele „Coca-Cola", motivul este acela că marile campanii

publicitare ale firmei americane au reușit să creeze în mintea dumneavoastră această *asociere* (această ancorare).

Super-C au și ei această capacitate de a „provoca" (mai corect spus de a vă „invita să luați în considerare") ancorări.
De pildă, ei își îndeamnă interlocutorii să „asocieze" stimuli vizuali, auditivi sau kinestezici – deci să opereze ancorări între acești stimuli și deciziile juste pe care tocmai le-au adoptat – pentru a putea recrea mai târziu respectivele stări resursă.

Exemplu: Atunci când Albert a hotărât să renunțe la fumat, terapeutul său l-a întrebat ce imagine ar putea fi asociată pozitiv, după părerea lui, cu această decizie. Răspunsul lui Albert a fost: o imagine din pădure.
Terapeutul a asociat deci importanta decizie a lui Albert cu un poster reprezentând o splendidă pădure.
Astăzi, când i se oferă o țigară, Albert privește spre poster (sau și-l reprezintă mental) și răspunde: „Nu, mulțumesc, am decis să respir aer curat cât mai mult timp posibil."

Cuvintele, diverse sunete, muzica – toate pot constitui baza unei ancorări eficiente. Se spune că, ori de câte ori reușea să-și determine interlocutorul să intre în contact cu o SR, Milton Erickson avea obiceiul de a-l invita să aleagă un nume pentru respectva SR, fapt care avea să-i permită mai târziu s-o regăsească doar prin simpla rostire a acelui nume.

Aceasta este un domeniu în care considerentele de valoare nu au rost.
Dacă, de pildă, o persoană a ales pentru o anumită SR numele „sabie", nu este câtuși de puțin ridicol să-l rostească de fiecare dată înainte de a intra în biroul șefului, înainte de a merge la dentist sau de a-i telefona iubitei.

Erickson utiliza cu aceeași eficiență ancorarea kinestezică – de pildă punând palma pe umărul pacientului care părăsea cabinetul său după o ședință reușită de psihoterapie. Acest lucru îi permitea pacientului să regăsească „starea" respectivă (ca prin farmec) când

revenea la şedinţa următoare, când Erickson îl întâmpina punându-i mâna pe umăr.

Moderatorii diverselor reuniuni se pot inspira din acest exemplu pentru a propune, la finele unei întruniri reuşite care necesită o continuare, o ancorare sonoră sau vizuală – mult mai simplu de realizat cu fiecare participant decât gestul cu palma pe umăr.

Atenţie! Ancorările care „funcţionează" cel mai bine în astfel de situaţii sunt cele alese chiar de participanţi! („Prin ce termen am putea caracteriza această întrunire excelentă?")

De asemenea, fiţi atenţi să nu oferiţi o ancorare negativă! În mediile NLP a devenit clasic următorul exemplu: un terapeut mai puţin bine pregătit (există şi aşa ceva, desigur!) primeşte un pacient extrem de deprimat punându-i mâna pe umăr, gest pe care îl repetă la sfârşitul şedinţei. Gestul are ca efect readucerea pacientului în starea în care se afla iniţial, anulând astfel rezultatele pozitive ale terapiei. Ancorele sunt gesturi sau cuvinte a căror forţă trebuie să fie bine înţeleasă de cel care le utilizează.

Ancorări preferenţiale

Ţinând seama de diversitatea modurilor de percepţie, este posibil ca anumite ancorări – V, A sau K – să se dovedească mai pertinente decât altele.

Capitolul 6

CEEA CE AVEM ÎN MINTE

O HARTĂ A REALITĂȚII, O HARTĂ A LUMII

„Eu văd lumea așa cum sunt eu."
P. Eluard

„Omul este ceea ce crede el însuși."
A. Cehov

B&G au împrumutat conceptul de hartă a lumii (HL) din semantica generală.

Masa (ori scaunul, ori persoana) din fața mea *nu se află* de fapt în capul meu.

În creier nu pot exista decât reprezentări (reprezentări VAKO) ale lucrurilor pe care le întâlnim, le percepem sau le aflăm.

Prin urmare, în creier – sau în minte – nu avem altceva decât o „hartă a realității"; NLP a preferat sintagma „hartă a lumii" (*map of the world* în engleză).

Exemplu: Dacă în fața dumneavoastră se află un trandafir pe care îl ridicați și-l duceți la nas pentru a-i simți parfumul, floarea propriu-zisă rămâne în încăperea respectivă, dar în interiorul creierului, acolo unde se află neuronii responsabili cu funcția pe care NLP o numește HL, există doar o reprezentare vizuală (V) – imaginea florii –, o reprezentare kinestezică (K) – amintirea senzațiilor resimțite de degete –, o reprezentare olfactivă (O), la care se poate adăuga una auditivă (A), dacă ați rostit cuvântul „trandafir".

Și astfel se petrec lucrurile

– pentru fiecare element al imensei realități care constituie universul (și dat fiind că majoritatea oamenilor nu au acces la

informații privind exteriorul bătrânei noastre planete Terra, înțelegem de ce B&G vorbesc despre o „hartă a lumii").

– pentru cei 6 miliarde de oameni care trăiesc în această lume.

Harta lumii în NLP este în mod necesar limitată

Noi nu intrăm în contact cu întreaga realitate, cu lumea întreagă, cu toți ceilalți. În plus, mai bine de jumătate din ceea ce cunoaștem ne parvine într-un mod indirect. (De exemplu, așa cum știm cine este președintele Statelor Unite ale Americii). De asemenea, suntem limitați de numărul de contacte umane pe care le putem întreține. (Îi cunoaștem, în general, pe astronauți din presă, nu printr-un contact direct.) Receptorii noștri senzoriali au și ei limitele lor. (Nu auzim absolut toate sunetele.) Uneori, simțurile noastre distorsionează realitatea (ca atunci când ni se pare că liniile de cale ferată se unesc la orizont).

Și nu în ultimul rând, trebuie să ținem seama de necesara eliminare, din harta noastră a lumii, a miriadelor de informații utile doar în anumite momente ale vieții (așa cum sunt milioanele de informații pe care creierul le prelucrează atunci când învățăm să mergem în picioare) – informații de care, din fericire, creierul se „debarasează" mai târziu, pentru a lăsa loc altor „intrări", altor „operațiuni".

Deopotrivă, din rațiuni de „stabilitate psihică", renunțăm la numeroase informații care ne-ar obliga la o „revizuire" parțială – sau uneori totală – a modului în care am organizat tot ceea ce știm.

Acestea sunt **filtrele** pe care le așezăm – uneori voluntar, alteori nu – între realitate și noi înșine, între realitate și harta lumii a noastră.

Limitele experienței proprii

De asemenea, nu putem trăi toată gama de experiențe umane. Limitele acesteia sunt în general condiționate de elemente geografice, climatice, istorice, sociale și economice, dar și de rațiuni care țin de evoluția personală.

De pildă, puțini locuitori din emisfera nordică au posibilitatea de a experimenta condițiile de viață din emisfera sudică, puțini copii din

clasele sociale sărace au ocazia de a cunoaşte o viaţă în lux şi confort deosebit, nimeni nu poate trăi şi în epoca Renaşterii şi astăzi.

La toate aceste raţiuni care formează aşa-numita „experienţă obiectivă" se adaugă ceea ce contribuie în mare parte la conturarea propriilor noastre HL: un ansamblu de reprezentări **unice** ale UNEI PĂRŢI A REALITĂŢII (subliniem, *ale unei părţi!*).

Aceasta este **experienţa subiectivă.**

Fiecare experienţă pe care o încercăm – şi chiar situaţiile pe care avem impresia că le trăim cât se poate de obiectiv (raţional) – este însoţită de o realitate subiectivă (senzaţie, sentiment, emoţie).

Indiferent că vrem sau nu, această realitate subiectivă se manifestă în toate experienţele noastre de viaţă, fiindcă una dintre principalele realităţi ale condiţiei noastre de oameni este aceea că suntem fiinţe vii; iar mecanismele biologice caracteristice viului induc o experienţă pe care realitatea umană n-o poate concepe decât ca fiind subiectivă. Prin urmare, subiectivitatea ne marchează toate experienţele cu componente subiective.

Pentru a înţelege cum prind contur propriile noastre HL, trebuie să mai abordăm câteva teme.

Procese necesare şi deformatoare

Psihologia clasică le cunoaşte de mult timp. Iată-le:

1. Generalizarea

Generalizarea este un proces de funcţionare a creierului extrem de util. Prin intermediul său putem deprinde „concepte" (conceptul de „masă" este creat după ce vedem câteva mese; nu este necesar pentru aceasta să vezi toate mesele din lume). Aceasta este latura pozitivă a generalizării.

Pe de altă parte însă, deşi îmi este util să ştiu că locuitorii din Anzi au unele caracteristici comune, risc uneori să le atribui acele caracteristici comune fără a ţine seama de ceea ce îi diferenţiază. Aceasta este latura sa limitativă.

2. Distorsionarea

Distorsionarea înseamnă deformarea realității. Dacă confundăm semnul „Stop" cu un altul, consecințele pot fi grave. Aceasta este latura negativă a distorsionării. Dimpotrivă, faptul că îmi pot imagina o casă frumoasă acolo unde nu este decât teren gol exemplifică latura pozitivă a distorsionării.

3. Selecția

Acesta este procesul care permite conservarea anumitor aspecte ale experienței noastre, concomitent cu eliminarea altora, realizând astfel o „economie" utilă pentru memoria noastră.

De exemplu: plecând de la un concert, nu ne mai amintim ce culoare aveau fotoliile din sală.

A se vedea schema de pe paginile următoare.

Valori și convingeri

În mediile obișnuite, unde noțiunea de HL nu este cunoscută, se vorbește despre „personalitate" – ceea ce ne este caracteristic. Se știe că oamenii se deosebesc între ei prin:

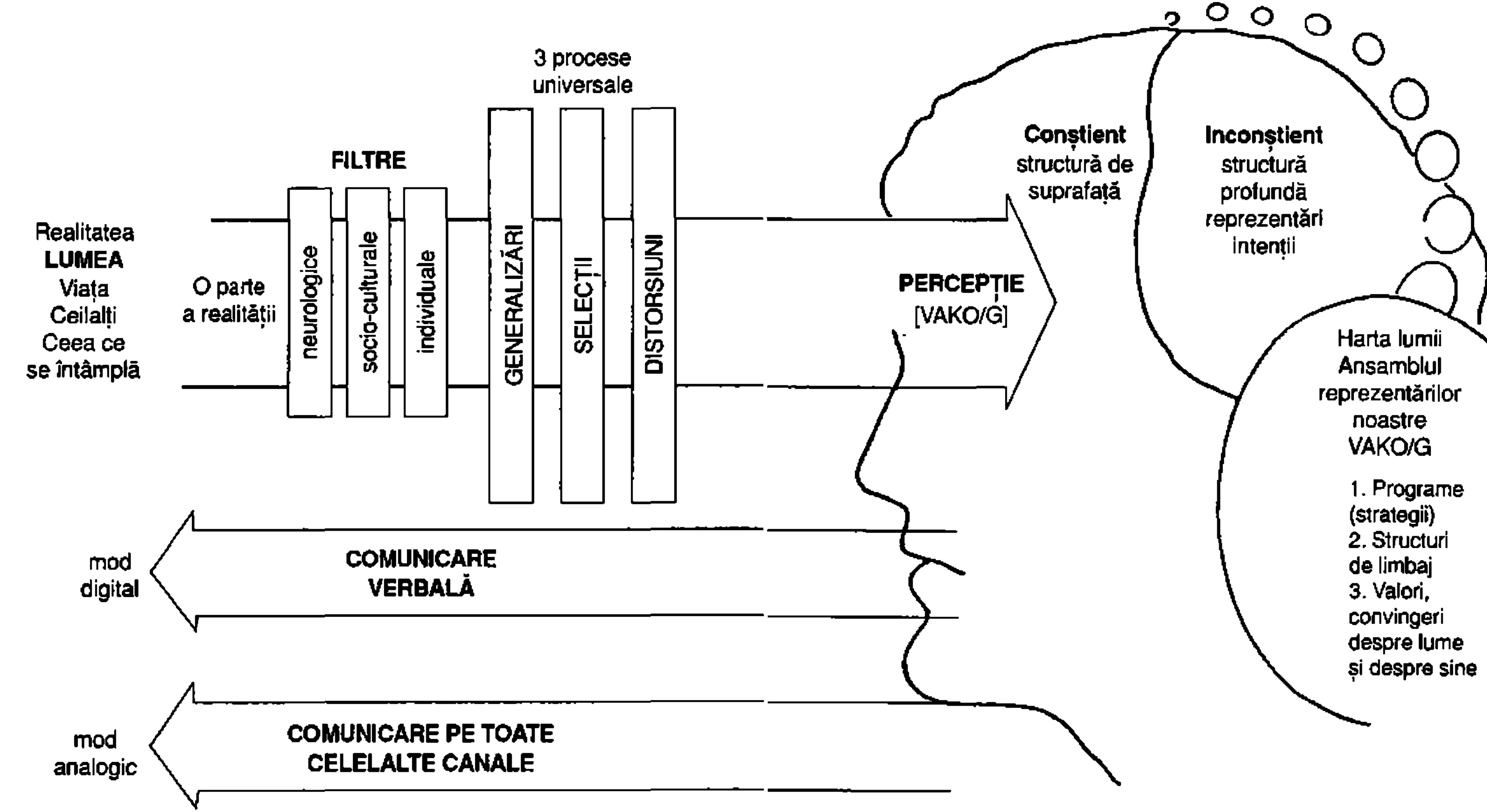
- realitatea fizică proprie;
- temperament:
- educație:
- cunoștințe deținute;
- experiențe trăite (obiective și subiective).

Mai există încă două tipuri de realitate care influențează considerabil raportul nostru cu lumea din jur și cu ceilalți, și care ocupă un loc important în NLP: valorile și convingerile.

Avem nevoie de ele pentru a trăi.

Dar atât valorile, cât și convingerile sunt „bogății" pe care oamenii le acordă cu greu.

Numeroase conflicte – și acum cu siguranță nu vă spun ceva nou – au la origine deosebiri de valori sau de credințe. Este de dorit să clarificăm însă diferența dintre acești doi termeni.



Ideea pe care o avem despre realitate nu este realitatea însăși („Harta nu este teritoriul" – A. Korzybski).

Comportamentele și reușitele noastre sunt mai puțin condiționate de lumea reală decât de propria noastră reprezentare asupra lumii.

(Realizat cu contribuția lui Gene Early)

- În NLP, **valoarea** se raportează la **importanța subiectivă acordată lucrurilor și comportamentelor**. Pentru a exprima aceste valori, folosim cuvinte, acțiuni și comportamente.

- **Convingerile** sunt acele aspecte ale realității a căror experiență n-am putut s-o trăim noi înșine și pe care o introducem în propria noastră HL preluând-o din experiența altora.

Convingerile se oglindesc în normele, prejudecățile și presupozițiile pe care le includem în HL, făcând uz de o conștiință mai mult sau mai puțin vigilentă.

Unul dintre motivele pentru care NLP acordă convingerilor un loc atât de important este acela că, pentru B&G:

Realizările oamenilor sunt limitate în majoritatea cazurilor de propriile lor convingeri.

B&G au fost frapați de numărul mare de contemporani ai noștri a căror HL conține **convingeri limitative** cu privire la ceea ce sunt capabili să realizeze. Iar aceste convingeri limitative le influențează substanțial posibilitățile de reușită.

Exemplu:

„N-aș putea niciodată să învăț engleza în numai șase luni", declară Beatrice, contabilă la o mare întreprindere.

Convingerea ei este probabil inexactă.

Beatrice a învățat limba sa maternă, a luat bacalaureatul, a reușit în profesia ei, dar a lăsat să pătrundă în propria sa HL convingerea – foarte răspândită, de altfel – că vorbitorii nativi ai unei limbi latine nu învață cu ușurință limbile anglo-saxone.

Fiți atenți în jurul dumneavoastră la presiunea convingerilor negative! Câți oameni nu afirmă sus și tare că *nu sunt capabili* să reușească în ceva ce n-au mai încercat până acum – indiferent că este vorba despre un contact cu o persoană necunoscută încă, de un demers nou, de a învăța ceva etc.

Ne putem îmbogăţi propria HL

Cu excepţia accidentelor fizice, nu cred că putem „scoate" cu adevărat ceva din propria noastră HL.

Aparent, lucrurile se petrec ca şi cum am trimite anumite informaţii din creier în nişte „rezerve profunde". Acesta este mecanismul uitării, care nu înseamnă însă că informaţia respectivă a „părăsit" cu adevărat creierul.

Dar mai bine să ne îndreptăm atenţia spre ceea ce NLP accentuează puternic.

Cu cele 30 de miliarde de neuroni de care dispunem (vă amintiţi că, pentru a reprezenta numărul posibil de conexiuni între ei, ar trebui să scriem cifra unu urmată de 10 milioane de kilometri de zerouri?), potenţialul nostru latent este uriaş.

Interogaţiile filozofice pe care această afirmaţie le suscită (suntem toţi nişte potenţiali Mozart, Einstein sau Socrate?) vor continua încă mult timp de acum înainte să anime disputele din lumea ştiinţifică şi, să sperăm, din cea politică.

Să ne mărginim însă (deşi cuvântul nu-mi place) la explorarea uriaşelor posibilităţi ce „dorm" în noi.

Acesta este un alt domeniu de utilizare – foarte nobil, dar pe care nu-l vom dezvolta în lucrarea de faţă, limitată la aplicaţiile NLP în relaţiile de influenţă – a instrumentelor NLP (în principal a „modelelor de strategie", concept pe care îl voi explica totuşi în capitolul 9).

Este însă posibilă îmbogăţirea propriei noastre HL în cadrul comunicărilor pe care le avem cu cei din jur.

Adevărata dificultate a relaţiilor interumane: acceptarea diferenţelor

Numeroşi sunt cei care în prezent susţin – şi este bine că o fac – dialogul şi înţelegerea.

Dar principala dificultate a relaţiilor interumane (cel puţin la acest prag al secolelor şi mileniilor) este următoarea: dat fiind că, pe de o parte, fiecare individ are propria sa HL şi că, pe de alta, fiecare îl percepe pe celălalt ca pe o potenţială ameninţare (a se vedea capitolul 11), oricărui om îi este greu să accepte **caracterul diferit** al celuilalt.

Nu trebuie să ne mire deosebirile dintre hărțile lumii proprii fiecăruia dintre noi, de vreme ce până și amprentele noastre digitale diferă!

De asemenea, nu este deloc de mirare că ne înțelegem mai bine cu cei care ne seamănă (care gândesc și reacționează la fel ca noi). Este mai ușor să întreținem un dialog cu cei care au o HL apropiată de a noastră, decât cu cei față de care diferim considerabil.

Un ingredient primordial al edificării HL: limbajul

<<Nu se poate spune „eu cred că"; ar trebui să spunem „se crede că". Eu este un altul.>>
A. Rimbaud

Esop spunea că limbajul este deopotrivă cel mai rău și cel mai bun lucru.

Cel mai bun fiindcă progresele omului sunt strâns legate de dezvoltarea limbajului. Cel mai rău, deoarece limbajul nu este apt să „surprindă", să „exprime" realitatea.

Limbajul are limitele sale în privința a „ceea ce contează în primul rând" pentru fiecare individ: simțirile sale, realitatea sa profundă (și nu vorbim aici despre dimensiunea spirituală a omului, prea puțin luată în considerare în epoca noastră).

Și în acest domeniu NLP oferă un punct de vedere și câteva tehnici interesante; acestea vor constitui subiectul capitolului următor.

Dar dacă încă nu v-am convins că, în cadrul comunicării interumane, problemele de limbaj ridică dificultăți serioase, închei acest capitol cu următoarea anecdotă:

Raymond este, de ani buni, un fumător înrăit. Când a cunoscut-o pe Aude, a promis să depună „eforturi serioase" pentru a „fuma mai puțin".

În această seară – la șase luni după prima lor întâlnire – cei doi se ceartă. Să-i ascultăm:

AUDE: Tot timpul îți aprinzi o nouă țigară! Și totuși ai promis că...

RAYMOND: Dar, draga mea, întreabă și tu un medic dacă un fumător care trece de la două pachete pe zi la o jumătate de pachet nu depune un „efort serios"!

Conflicte asemănătoare se petrec în fiecare zi în jurul nostru.

NLP propune un model important, numit **meta-model** (pe care îl voi prezenta în capitolul următor), ca un instrument ce ne va permite să „facem față" acestui tip de probleme cauzate de limbaj și de modul în care acesta ne afectează HL.

Fiecare își construiește propria sa reprezentare a realității sub forma unei hărți a lumii.
- **O hartă a lumii este, prin urmare, un ansamblu de reprezentări VAKO + programe (constituite din strategii) + structuri de limbaj.**
- **Sub presiunea realității, HL suferă numeroase alterări (filtre, procese deformatoare, experiență personală (valori, convingeri, subiectivitate).**
- **HL poate fi îmbogățită.**

Dificultatea de a accepta HL ale celorlalți, dificultate cu care se confruntă fiecare individ (din cele 6 miliarde), constituie una dintre principalele cauze ale problemelor umane.

Există tot atâtea moduri

- de a mirosi un trandafir
- de a admira un apus de soare
- de a asculta o muzică
- de a fredona o melodie
- de a suferi de o durere de dinți sau de o boală gravă
- de a savura o delicatesă
- de a gusta un nectar delicat
- de a face dragoste
- de a urmări un spectacol
- de a plânge pierderea unei ființe dragi
- de a reflecta la originile vieții
- de a aborda și a rezolva o problemă
- de a trăi trecerea timpului
- de a aprecia căldura soarelui
- de a petrece o seară cu prietenii
- de a practica un sport
- de a lâncezi dimineața în pat
- de a pleca în vacanță
- de a citi o carte
- de a atinge pe cineva
- de a legăna un copil
- de a munci
- de a-și alina sufletul
- de a alege ceea ce este important
- de a recita o poezie
- de a îmbrățișa pe cineva
- de a concepe dreptatea
- de a crea sau a aprecia o lucrare de artă
- de a face o alegere politică
- de a judeca un comportament
- de a comunica
- de a-și exprima sentimentele
- de a-și exprima dezacordul
- de a concepe o stare de bine
- de a exprima iubirea

câți oameni există în lume

Capitolul 7

CUVÂNTUL *TRANDAFIR* NU ARE SPINI

APORTURILE LINGVISTICII ȘI CELE ALE SEMANTICII GENERALE

„Cuvântul *trandafir* nu are spini", spunea Mallarmé.

„Când n-o privim, marea este ea mare?" – s-ar fi întrebat Supervielle; alții sunt de părere că ar fi vorba de fapt despre Victor Hugo.

„Harta nu este teritoriul", atenționa A. Korzybski.

Ce voiau de fapt să spună acești poeți și acest om de știință?

Un lucru important: că un cuvânt este doar un cuvânt și că pentru a decide în mod corect, pentru a acționa așa cum trebuie, este de dorit să nu confundăm cuvintele cu ceea ce reprezintă ele de fapt.

Am putea adăuga și noi: „Cuvântul *câine* nu latră."

Dar, ați remarcat desigur că există unii oameni pe care simpla rostire a unui cuvânt îi face să „freamăte".

Poeții de mai sus și A. Korzybski au sesizat că există numeroase confuzii între ceea ce **vor oamenii să spună** și ceea ce **spun de fapt** (ce cuvinte le „ies pe gură"), și au exemplificat această problemă cu ajutorul frazelor citate anterior.

Din lingvistică (deși conceptul a fost preluat și de psihologia clasică), B&G au reținut o exprimare ce redă sugestiv dificultatea exemplificată în paragraful anterior: lingvistica vorbește despre o **structură de suprafață** a limbajului – partea vizibilă a aisbergului – și despre o **structură profundă** – partea nevizibilă.

Într-o relație de ajutorare, ca de altfel în majoritatea tipurilor de relații, este important să cunoaștem structura profundă a limbajului (intențiile reale ale interlocutorului).

De exemplu, în micul nostru roman de la începutul capitolului 2, dacă situația evoluează într-un mod nedorit, ne putem imagina că Patricia consultă într-o zi un psihoterapeut. Acolo, ea poate vorbi despre un „moment dificil" în relația sa cu Alain. „Moment dificil" este o expresie datorată structurii de suprafață a limbajului ei.

Dacă dorește să înțeleagă ce anume s-a întâmplat cu adevărat, psihoterapeutul trebuie să „intervieveze" această structură de suprafață pentru a descoperi că, pentru Patricia, „momentul dificil" înseamnă un sentiment de tristețe provocat de cuvintele rostite de Alain ultima dată când s-au văzut.

În viața de zi cu zi, atât noi cât și interlocutorii noștri folosim adesea formule „compacte", al căror sens presupunem că este evident pentru ceilalți.

Considerând că ar fi utilă conceperea unui model de reconsiderare a celor mai răspândite „limitări lingvistice", B&G au creat așa-numitul meta-model.

Meta-modelul

Acesta este, prin urmare, un model ce abordează cele mai frecvente „limitări lingvistice" și totodată o grilă de chestionare ce permite „intervievarea" acestora, pentru a le desluși semnificația reală.

Există:

Limite cauzate de generalizare

- **Substantivările**

A substantiva înseamnă a înlocui o acțiune printr-un cuvânt:

„Comunicarea între noi este dificilă."

Fraza de mai sus nu exprimă însă ce anume este cu adevărat dificil:

„Divorțul meu nu avansează deloc."

Aceeași observație.

- **Operatorii modali**

Aceștia sunt nume date expresiilor limitate referitoare la operațiuni, cu un sens de obligativitate.

„Nu trebuie să-ți exprimi sentimentele."
„Trebuie neapărat să mă ocup de ea."

Aceste fraze nu oferă informații complete asupra lucrurilor la care se referă; în plus, implică anumite convingeri limitative.

- **Cuantificatorii universali**

Sunt, de obicei, generalizări abuzive, exagerate.
„Nimeni nu mă ascultă."
„Cu el, totdeauna trebuie să..."

Suprimările

Sunt expresii din care ceva lipsește – poate ceva important pentru înțelegerea sensului.

- **Suprimările simple**

„Nu sunt mulțumit."
Nu știm ce anume provoacă nemulțumirea.

- **Suprimarea indicelui de referință**

„Asta e ceea ce spun ei*!"*
Nu știm nici cine sunt „ei", și nici ce e „asta".

- **Suprimarea comparativului**

„El este mai abil."
Nu se spune comparativ față de cine este el mai abil.

- **Verbele nespecifice**

„Îmi cere prea mult."
Nu se știe ce anume cere.

Malformațiile semantice

În încercarea omului de a percepe realitatea prin gândire – și deci în exprimarea acestei percepții prin limbaj – apar erori, limite, „cogitus interrumpus", cum spunea poetul Pierre Puttemans[1], idei nefinalizate.

Iar omul utilizează de secole „forme" de gândire și considerații incorecte, ale căror consecințe pot fi dezastruoase. B&G le numesc *malformații semantice.*

---

[1] Pierre Puttemans, *L'arroseur arrosé*, Le Preambule, Québec.

Primul tip de malformații semantice, prezentat mai jos, ilustrează perfect mecanismul mental amintit.

- **Citirea gândurilor**[1]

O persoană *citește gândurile* când se exprimă „ca și cum" ar ști ce anume se află în mintea celorlalți:

„François n-o să vrea niciodată să..."; „Toți oamenii consideră că eu sunt prea..."; „Ingrid n-ar aprecia niciodată lucrurile astea."

Chiar dacă în unele cazuri „citirea gândurilor" – sau ghicitul lor – reușește, trebuie să ținem totuși seama că această practică – de care puțini se pot feri – dă naștere adesea unor conflicte sau neînțelegeri.

- **Echivalențele complexe**

Este vorba despre *legături* (echivalențe) eronate, cauzate de lipsa de experiență.

„Nu-mi vorbește, deci nu mă place."

- **Confuzia între sentimente și comportamente**

Se concretizează în expresii ce descriu comportamente, când de fapt este vorba despre sentimente.

„Mi se pare penibil" în loc de *„Sunt trist."*

„Totdeauna ne bucurăm atunci când câștigăm" în loc de *„Sunt bucuroasă."*

- **Operatorii modali**

Sunt verbe de obligativitate, adesea limitative față de realitățile care înspăimântă sau care au un caracter penibil, pe care persoana în cauză nu se simte pregătită să le înfrunte.

„Trebuie să..."; „Ar trebui să..."; „Nu știu să fac..."

Ultimele trei categorii de malformații semantice ar merita ele însele o lucrare întreagă, date fiind numeroasele dificultăți pe care le creează, pe de o parte, și faptul că afectează negativ HL, făcându-le și mai greu de acceptat, pe de altă parte.

Dar în cele ce urmează le voi descrie doar pe scurt. Iată-le.

- **Falsul raport cauză/efect**

Este o credință, o presupoziție, faptul că o ființă umană poate provoca alteia sentimente sau emoții.

---

[1] A se vedea și *Analiza tranzacțională*, René de Lassus, Teora

Aceasta este o eroare de tip semantic confortabilă pentru oameni în general, deoarece le permite să atribuie altora sentimentele care îi încearcă și care sunt, de fapt, propria lor creație.

„Mă enervează." – când, de fapt, mai corect ar fi să spunem: *„Când face asta, mă enervez."*

Această afirmație a NLP, conform căreia practicienii abili nu direcționează discuția la începutul intervenției – poate mai deranjantă astăzi decât cea a lui Freud la începutul secolului XX – poate fi propusă ca temă de meditație, pentru ca respectivul să-și imagineze cauza sau efectele produse asupra altcuiva.

Exemplu:

„Dacă altcineva ar fi făcut lucrul acela, te-ar fi enervat tot atât de tare?"

Sau: *„Dacă persoana X face același lucru în fața lui Y, acesta din urmă se enervează întotdeauna?"*

- **Limitele cauzate de logică**

Logica, pe care o datorăm în principal lui Aristotel, a facilitat progresele extraordinare înregistrate de gândirea umană. Alfred Korzybski, părintele semanticii generale (a se vedea partea a treia), ne atenționează împotriva exceselor logicii artistoteliene.

„A este A, diferit de non-A", spune prima axiomă a logicii. „Gérard Lambert este mecanic, dar totodată este și: iubitor de muzică contemporană, tată de familie, persoană de culoare, socialist, amator de drumeții montane etc."

- **Limitele gândirii și ale conștiinței**

Gândirea, excelent instrument de lucru uman, nu este foarte potrivită pentru a aborda întrebările fundamentale ale metafizicii.

În materie de conștiință a ceea ce se întâmplă, a ceea ce ne determină să acționăm, ființa umană poate pretinde că are conștiința profundă a motivațiilor sale?

În a doua parte a acestei lucrări voi oferi câteva exemple ilustrative referitoare la unele limite de expresie preluate de acest meta-model.

Pentru a încheia acest capitol despre limbaj și schimburile verbale, vă voi prezenta două „instrumente" ale NLP, foarte utile.

Definirea obiectivelor

Dorința de a găsi o slujbă atunci când nu ai una;
dorința de a avea frigiderul plin atunci când e gol;
dorința de a continua o relație de dragoste atunci când aceasta se clatină;
dorința de a avea trandafiri înfloriți în grădină, într-un colțișor plăcut...

Toate acestea sunt exemple de obiective, chiar dacă – în lumea mediilor de informare în masă, obiectivele sunt doar de natură economică sau politică.

În viața de zi cu zi, nu facem altceva decât să trecem de la o stare actuală la o stare dorită. B&G au remarcat că aceia care izbutesc să-și atingă obiectivele își datorează în mare parte reușita faptului că le-au formulat corect.

A ști să-ți formulezi corect obiectivele înseamnă – așa cum spune și proverbul „O problemă bine pusă e pe jumătate rezolvată" – a-ți oferi un maximum de șanse de a le atinge.

În partea a doua a lucrării, prezint o fișă cu privire la **exigențele unei bune formulări a obiectivelor**.

Armonizarea verbală

Este complementul armonizării fizice descrise anterior.

Super-C se disting și prin modul în care „preiau" glasul și vocabularul interlocutorilor. Acest lucru reușește să confere armonizării caracterul său „magic" într-o relație de influență.

De altfel, dacă vă amintiți exemplul armonizării spontane descris la începutul acestei cărți (când vă aplecați la nivelul micuțului pe care vreți să-l mângâiați), vă veți da seama că vi s-a întâmplat frecvent să vă adaptați tonul vocii și vocabularul atunci când ați încercat să explicați ceva unui copil.

Același principiu acționează și în ceea ce NLP numește *armonizare verbală*.

Desigur, aceasta nu înseamnă să-i vorbiți interlocutorului așa cum ați face-o cu un copil, ci să-i vorbiți „ca el", așa cum vorbește el, folosind cât mai mult posibil **aceleași componente vocale și aceiași termeni de bază**.

Armonizarea vocală

Presupune în primul rând adaptarea componentelor vocale proprii la cele ale interlocutorului (gândiți-vă la o cină între îndrăgostiți); cu alte cuvinte:

– tonul vocii (grav/ascuțit, amplu, ferm)
– volumul (puternic sau slab)
– timbrul vocii (sau nuanța sa)
– ritmul (lent sau rapid)
– cuvintele subliniate (cele pe care interlocutorul le accentuează).

Repet, armonizarea nu înseamnă imitare, ci încercarea de a-și însuși componentele vocale ale interlocutorului. Doar după o muncă susținută, de durată (cum vom vedea în partea a doua a acestei cărți), veți putea imita (de preferință persoane absente), așa cum vedem în spectacolele de la TV.

Termenii de bază

Simplificând, voi spune că termenii de bază, sintagmă prin care numesc în special verbele și adjectivele, sunt cuvintele cele mai importante; Super-C studiați de B&G adoptau aproape totdeauna termenii de bază ai interlocutorilor.

Exemplu:

„Am resimțit o dificultate când l-am întâlnit pe noul meu șef.“

Reformulare nearmonizată:

„V-ați dat seama de problemele pe care riscați să le aveți lucrând împreună cu el.“

Reformulare armonizată:

„Când v-ați întâlnit noul șef, ați simțit că vă va fi dificil.“

Cuvintele importante (termenii de bază) sunt *a resimți* (sau *a simți*) și *dificultate* (sau *dificil*).

B&G și-au dat de asemenea seama că exista o legătură strânsă între termenii de bază pe care o persoană îi folosește și sistemele de reprezentare VAKO. Pe de altă parte, fiecare dintre noi are unul sau două sisteme de reprezentare preferențiale.

Armonizarea verbală eficace este aceea care constă în armonizarea:

- **componentelor vocale** (ton, timbru, volum, ritm, accente)
- a **termenilor de bază**

folosite de interlocutor.

LISTA PRINCIPALILOR TERMENI DE BAZĂ

În raport cu sistemele			**Fără nici un raport**
Vizuale	*Auditive*	*Kinestezice*	
a vedea	a auzi	a simți	a încerca
a privi	a asculta	a atinge	a înțelege
a considera	a rezona	a prinde	a gândi
a părea	a cânta	a pune mâna pe	a experimenta
a arăta	a armoniza	a scăpa	a învăța
a observa	a acorda	a încastra	a proceda
a revela	a fi numai	a (se) agăța	a decide
a-și închipui	urechi	a contacta	a motiva
a clarifica	a înăbuși	a arunca	a considera
a lumina	surd	a se învârti	a schimba
a clipi	disonanță	în jurul cozii	a percepe
a indica	defazat	dur	insensibil
obscur	nemaiauzit	ca de piatră	distinct
nebulos	țipător	a se răsuci	a concepe
sclipitor	discordant	o mână de	a fi conștient de
limpede ca		ajutor	a ști
– apa			
– lumina zilei			
a polariza			
a imagina			

Capitolul 8
UN CONCEPT SUBTIL: STRATEGIILE

Pentru a trece de la o **stare actuală** (adică de la o situație așa cum este ca la un moment dat) la o **stare dorită** (la o dorință de împlinit, la un obiectiv de atins), dispunem de resurse fizice (corpul propriu) și de resurse mentale (posibilitățile creierului nostru).

Pentru a atinge o stare dorită pornind de la o stare actuală, creierul își organizează, își structurează operațiunile mentale în **programe** (termenul fiind preluat și de NLP).

Dispunem de programe pentru cele mai simple acțiuni din viața de zi cu zi (programe pentru a cumpăra ziarul sau o mașină, de pildă), dar și pentru cele mai complicate (spre exemplu, desfășurarea unei negocieri delicate cu copiii, în activitatea profesională sau în cea politică). Nivelul de bază al modului în care ne construim aceste programe este cel pe care NLP îl numește *nivelul elaborării strategiilor*.

O **strategie** este o succesiune de operațiuni mentale (amintiți-vă: o succesiune de percepții și/sau de reprezentări vizuale, auditive, kinestezice).

Un ansamblu de strategii formează un **program**.

B&G și-au dat seama că reușitele și impasurile unui individ prind contur la acest nivel al elaborării strategiilor.

Strategii de reușită și strategii de impas

NLP consideră că în acțiunile umane nu se pune atât problema **eșecului**, cât mai degrabă a **impasului**.

De fapt, B&G au remarcat că persoanele *performante* utilizează ceea ce este numit în mod obișnuit „eșec" ca o sursă de informații pentru a „ieși" dintr-un impas și a adopta un comportament adecvat.

Reluând unul dintre exemplele simple prezentate mai sus pentru a ilustra trecerea de la o stare actuală – lipsa ziarului – la una dorită – cumpărarea unuia – trebuie să elaborăm un program simplu, care comportă strategii de a ieși din casă, o strategie pentru a cumpăra ziarul și alta pentru a reveni acasă.

Cum am discutat deja despre „natura" operațiunilor mentale ce formează o strategie, să vedem cum este aceasta organizată în cazul celei de-a doua părți a programului „Cumpărarea unui ziar":

Elemente (operațiuni mentale) **ale acestei strategii**

1. operațiune kinestezică (deschiderea ușii prăvăliei, mers către standul cu ziare);
2. operațiune vizuală (alegerea unui ziar de la stand);
3. operațiune auditivă (numirea ziarului ales);
4. operațiune kinestezică (plata – manevrarea mărunțișului – și ieșirea din prăvălie).

Să ne imaginăm în continuare, pentru a înțelege mai bine, ce strategii ar putea alege Jean-Pierre pentru a renunța la lectura acestei cărți și a se așeza la volanul mașinii sale, în drum spre un centru comercial din apropiere:

Citesc această carte (operațiune vizuală de percepție – mai departe o vom numi operațiune vizuală externă); am o senzație de sete (o senzație kinestezică, sau o operațiune kinestezică); îmi spun „Mă duc să-mi prepar un suc de fructe" (operațiune auditivă internă); mă ridic (operațiune kinestezică); îmi prepar sucul de fructe, îl beau și îl savurez, după ce m-am reașezat în fotoliu (operațiuni kinestezice și gustative); mă gândesc o clipă la casa pe care o construiesc, mi-o imaginez finalizată (operațiune vizuală construită); sună telefonul (operațiune auditivă externă); ridic receptorul (operațiune kinestezică); discut cu partenera mea (operațiuni auditive externe – acțiunea de a asculta și cea de a vorbi sunt considerate operațiuni auditive externe). Fiindcă îmi amintește să fac unele cumpărături pentru mica reuniune între prieteni pe care o vom găzdui diseară, îmi imaginez ce anume trebuie să cumpăr (operațiune vizuală construită) și îmi spun: „Mă duc imediat, acum este mai puțină lume la magazin" (operațiune auditivă internă); plec de acasă, urc în mașină și demarez (operațiuni kinestezice).

Iată: tot ceea ce facem se bazează pe **strategii** (succesiuni de operațiuni mentale la nivelul creierului). Aceste strategii sunt de fapt elemente pe care le organizăm în **programe**.

Este de la sine înțeles că există unele strategii mai eficiente, mai pertinente, mai performante decât altele. Un element important al pertinenței unei strategii este calitatea sintaxei sale.

Să ne amintim: sintaxa este aceea care face ca propoziția „Michel mănâncă o friptură" să aibă un sens mult mai clar decât „Friptură o Michel mănâncă".

În exemplul de mai sus, este de dorit ca operațiunea vizuală (imaginea construită a ceea ce trebuie cumpărat de la magazin) să preceadă operațiunea kinestezică (plecarea de acasă și demararea)!

Prin convenție, NLP propune o modalitate de a nota elementele strategiilor noastre:

V pentru vizual; poate fi **Ve** pentru vizual extern (persoana care privește ceva), **Vr** pentru vizual rememorat (persoana apelează o imagine memorată) sau **Vc** pentru vizual construit (persoana își imaginează o reprezentare nouă.

A pentru auditiv; poate fi **Ae** pentru auditiv extern (persoana aude un sunet, o voce reală), **Ar** (persoana apelează un sunet sau o voce memorată). **Ac** (persoana își imaginează un sunet, o voce), Ai/d pentru auditiv intern / dialog (persoana își vorbește sieși).

K pentru kinestezic; poate fi **Ke** pentru kinestezic extern (persoana este atinsă sau simte o senzație externă), **Ki** pentru kinestezic intern (persoana resimte o senzație internă).

O pentru olfactiv (persoana miroase ceva).

G pentru gustativ (persoana gustă ceva).

→ Prin urmare, situația imaginată la începutul acestui capitol (citesc cartea, mi-e sete, îmi spun...) poate fi codificată astfel:

Ve	Ki	Ad	Ke	Ke	G	Vc	Ae	Ke	Ae
citesc	mi-e sete	îmi spun	mă ridic	prepar	Beau	îmi imaginez	ascult	ridic receptorul	discut

La ce servesc toate acestea?

Acest nivel al analizei modului în care funcționează gândirea umană este cel mai subtil, mai detaliat – mai „atomizat", aş putea spune – din câte există astăzi. El ne oferă informaţii clare asupra funcţionării minţii, implicate în toate actele şi acţiunile din viaţă. Acest nivel de precizie este numit **strategie**.

Avem nevoie de strategii pentru toate actele pe care le realizăm în viaţă, chiar şi pentru cele pe care le numim „reflexe".

→ Să luăm ca exemplu trezirea de dimineaţă. Strategia lui Philippe este următoarea:

Ae →	Ae/Ai →	Ke →	Ad →	Ke
P. aude ceasul	Îl recunoaște	Se întinde	Își spune „Trebuie să mă scol"	Se scoală

→ Anne preferă să mănânce numai după ce simte senzaţia de foame.

Ki →	Ac →	Ve →	Ac →	Ke
A. simte un gol în stomac	Își spune „Aș putea să mănânc ceva"	Privește ceasul	Își spune „O să-mi prepar un sandviș"	Mănâncă

> **Cunoașterea detaliată a strategiilor permite modificarea și completarea lor atunci când nu sunt pe deplin satisfăcătoare.**

→ Iată mai departe cum explică Anne Linden strategia lui Robert „pentru a nu se duce la cinema".

Ac →	Ke →	Ve →	Ac →
R are timp: „M-aș duce la cinema"	Se duce să caute ziarul	Privește programele	Își spune: „M-aș duce să văd filmul MX"

Ae →	Ae/Ac →	Ae →	Ke
Lily îi spune: „Nu mă lăsa singură"	Compară cele două opțiuni: să plece sau să rămână	R spune: „Rămân cu tine"	Rămâne

Explicarea codificărilor:

Ac – Robert are timp. „M-aş duce la cinema" este ceea ce îşi spune Robert cu privire la un proiect din viitorul apropiat.

Ke – se duce să caute ziarul. Acesta este un act de deplasare.

Ve – priveşte programele. Este o operaţiune vizuală externă.

Ac – îşi spune „M-aş duce să văd filmul MX" (dialog intern, pe care nu l-a mai avut înainte).

Ae – Lily îi spune „Nu mă lăsa singură". Este vorba despre o persoană din exteriorul lui Robert, care îi vorbeşte.

Ac/Ac – Robert compară în minte cele două posibilităţi: „Nu mă lăsa singură" şi „M-aş duce să văd filmul MX".

Ae – După ce s-a hotărât, îi spune lui Lily „Rămân cu tine".

Dispunem de strategii pentru toate actele pe care le săvârşim în viaţă: gândim, ne trezim, pregătim micul dejun, ne spălăm, ne alegem hainele, destinaţia de vacanţă sau un model de maşină, urmărim un film la televizor, ne deplasăm, muncim, facem cumpărături, meşterim, ascultăm muzică, facem dragoste, mutăm un scaun, intrăm în contact cu ceilalţi, obţinem informaţii, ne spunem părerea, ne exprimăm sentimentele şi emoţiile, seducem, negociem, ne certăm, consolăm, glumim, ascultăm etc.

Cel mai important criteriu pentru a aprecia calitatea unei strategii este reuşita în atingerea obiectivului stabilit.

Unele strategii sunt foarte simple, cum ar fi, de pildă, strategia mea de a asculta muzică bună.

Ki ⟶	Ac ⟶	Ke ⟶
Am o senzaţie că aş dori să...	Îmi spun „Am să pun un CD"	Mă duc spre combina muzicală
Ve ⟶	Ke ⟶	Ae
Privesc CD-urile Aleg unul	Îl pun în locaşul lui	Ascult

Există strategii pentru a mă încuraja să învăţ; strategii de convingere, de motivare, de bunăstare. Şi chiar de deprimare. Aceasta este marea descoperire interesantă a NLP.

Pentru a reuși în ceva anume, este nevoie de strategii mentale: pentru a reuși la gătirea unui fel de mâncare, la o întrevedere, la realizarea unei opere de artă... pentru a reuși în viață... sau pentru a fi deprimat.

Deși nu putem spune răspicat că există strategii bune și strategii proaste, trebuie să recunoaștem că există strategii de reușită, operațiuni preferabile altora, sau sintaxe care oferă rezultate nmai bune decât altele.

Folosind același exemplu simplu al strategiei pentru a asculta muzică, este evident că, dacă mă deplasez spre combina muzicală fără intenția de a alege un disc, rezultatul este că fac puțină mișcare, dar dacă din construcția sintaxei strategiei mele lipsește o operațiune sau două, rezultatul va fi altul decât obiectivul stabilit anterior, acela de a asculta muzică.

De ce este necesar să cunoaștem strategiile?

Pentru a le ameliora sintaxa, de pildă. Pentru a le completa. Pentru a le modifica atunci când este necesar.

Cum modificăm o strategie?

→ Să luăm **un exemplu.**

Nathalie ar vrea să înoate cu fiul său, Boris, dar renunță adesea la acest lucru, fiindcă i se pare că apa este prea rece.

Care este strategia pe care o folosește ea pentru a nu atinge un rezultat pe care o parte a ființei ei l-ar dori totuși atins?

Ad ——→	Ke ——→	Ve/Ad ——→	Ki–
Nathalie își spune „Ar trebui să mă duc la lac cu Boris"	Pleacă la lac cu Boris	Vede apa și își spune „Desigur că este prea rece"	Încearcă o dezamăgire

Iată un proces pe care Nathalie îl cunoaște deja bine.

Analizând operațiunile conținute în această strategie, ne putem da seama rapid că a treia operațiune (Ve/Ad) este cea care îi „pregătește" sentimentul K de eșec (de aceea l-am notat K –).

Evident, cea mai simplă schimbare ar fi una de sintaxă. Dar mai eficientă ar fi probabil schimbarea acestei a treia operațiuni cu o operațiune Ac/Ke „Acum intru", urmată de intrarea în apă.

Pentru aceasta, Nathalie – care a citit și a recitit această lucrare și mai cu seamă capitolul de față – poate „fabrica" această operațiune printr-un act de conștiință și de voință.

O a treia operațiune care ar „funcționa" bine ar fi un dialog intern Ad de tipul: „Da, cred că apa este rece. Dar bucuria de a-l vedea pe Boris mulțumit că înoată cu mama lui depășește orice. Așa că, intru."

Cu ajutorul unui specialist, ea ar putea face o „schimbare de istoric personală" care i-ar reactiva o amintire pozitivă a senzației plăcute resimțite în apă. Astfel această amintire ar fi ancorată pozitiv, ajutând-o apoi în clipa intrării în apă.

Am putea umple volume întregi cu astfel de exemple, deoarece – așa cum vă spuneam și mai înainte – tot ceea ce facem trece prin aceste strategii mentale pe care le discutăm în capitolul de față.

Un alt motiv pentru a studia această problemă – și cel mai bun, fără îndoială – este acela că, de fapt, oamenii discută mult despre strategii, menținându-se însă la un nivel al analizei insuficient de fin.

Celor care reușesc în ceva anume le place să se laude, chiar sub masca unor expresii mai mult sau mai puțin ipocrite. Ceilalți – cei care nu reușesc – încearcă să afle cum au izbutit primii. De secole se scriu diverse rețete de succes, care nu-i ajută câtuși de puțin pe acei „ceilalți" – fiindcă nivelul explicațiilor este prea ridicat (vom discuta în capitolul 9 despre nivelurile de analiză – un aport al ciberneticii).

Astfel, pentru a-i explica unei persoane deprimate cum să „iasă din starea aceasta" (un obiectiv formulat în termeni deloc mobilizatori), domnul Cutare i-ar putea spune:

„Păi, dragul meu Lucien, dimineața, după ce te ridici din pat, ar trebui să faci puțină gimnastică sau..." – cunoașteți și dumneavoastră litania de „sfaturi" care nu ajută la mai nimic.

Motivul este probabil acela că Lucien, la fel ca numeroase persoane deprimate, nu dispune de o bună strategie pentru a se trezi dimineața.

Analizând acest tip de strategie „pentru a se deprima", observăm că de multe ori lipsesc din ea operațiunile vizuale construite (o imagine „fericită" a ceea ce s-ar putea petrece în timpul zilei).

Ascultați indiciile pe care le oferă persoanele deprimate care și-au revenit: adesea sunt imagini Vc pe care le-au plasat la începutul secvenței care constituie strategia lor de trezire (una sau două operațiuni după operațiunea Ae – ceasul sună): „Mi-am imaginat biroul meu însorit și decorat cu flori frumoase", ar spune o astfel de persoană. Alta, în schimb, ar povesti: „Iată ce m-a vindecat: când m-am trezit, am început să ascult zgomotele străzii (Ae) și mi-am spus (Ad) <<Ah, astăzi am să ies și am să mă amestec în viața tuturor acestor persoane. La urma urmei, n-o să rămân în pat pentru totdeauna. Am altele mai bune de făcut.>>"

Dar cunoașterea mecanismelor acestor strategii este interesantă în primul rând pentru:

Modelarea strategiilor de reușită

Persoanele fericite nu au trecut – se spune adesea. Astăzi am putea nuanța această afirmație astfel:

Persoanele fericite și cele care reușesc au strategii performante.

Aceste strategii pot fi identificate (îndeosebi observând mișcările oculare) prin intervievarea persoanelor respective.

- Fie că este vorba despre niște mici bucurii, precum supa cu ceapă a bunicii:

Miros supa și asta îmi aduce aminte de ciorbele pe care mi le făcea bunica, o văd și o aud în bucătărie, iar acest lucru mă ajută să mă simt bine.

Acest moment de plăcere ar fi reprezentat prin:

Oe ⟶	Gm ⟶	Vi/Ai ⟶	Ki +
olfactiv ext.	**gustativ memor.**	**vizual + auditiv memor.**	**kinestezic intern pozitiv**
miros supa	îmi amintesc de supele bunicii	o văd și o aud pe bunica în bucătărie	mă simt bine

- Fie pentru a modela cunoştinţe excepţionale, precum arta de a compune a unui Beethoven, arta lui Bernard Tapie de a redresa o întreprindere, arta de a anima o reuniune a moderatorilor TV, cea de a prepara dulceţuri a gospodinelor etc.

Toţi aceştia dispun de strategii excepţionale, de strategii de înaltă calitate, de strategii pe care le numim

strategii de excelenţă.

Iar viitorul este tot mai promiţător din punctul de vedere al modelării strategiilor de excelenţă.

Alain Moenaert se pregăteşte să modeleze terapeuţi. Curând, cred că va fi posibilă modelarea unui mare număr de strategii din lumea medicală, ştiinţifică şi organizaţională.

NLP, un atu pentru învăţământ

Numeroase persoane care activează în domeniul educaţiei sunt conştiente de faptul că învăţământul este organizat mai cu seamă în jurul noţiunii de eşec decât al celei de reuşită.

Cei care au aplicat în acest domeniu tehnicile acestei noi discipline mi-au spus că au obţinut rezultate cel puţin surprinzătoare, ca de pildă:

– clarificarea deosebirilor dintre o dorinţă şi un obiectiv;

sau, în materie de motivaţie:

– cum se construiesc strategiile de motivare?
– cum să te „armonizezi" cu o clasă de 25 de elevi?

Nu rezist însă să nu vă povestesc experienţa de armonizare trăită de Christine Liesse cu un elev a cărui activitate şcolară fusese serios compromisă de lipsa lui de ordine, atât în procesul de învăţare, cât şi în lucrurile care îi aparţineau.

„Într-o zi, ieşind de la şcoală, am observat un elev ghemuit, în stradă, lângă o motoretă. La dreapta lui, pe şosea, erau înşirate piesele pe care le demontase. Totul era aşezat în ordine, ceea ce m-a îndemnat iniţial să-i „ţin o predică".

Atunci mi-am adus aminte de importanţa armonizării *înainte* de intervenţie. Aşa că am început să-i pun întrebări despre rolul pieselor de pe şosea.

După câteva schimburi de cuvinte – după ce am „calibrat" şi am stabilit acea „legătură puternică" despre care vorbeşte NLP – am spus: <<Constat că, pentru a-ţi repara motoreta, ai aranjat piesele într-o ordine care, desigur, îţi convine...>> Răspunsul lui a fost pentru mine o superbă recompensă: <<Mulţumesc, doamnă, pentru lecţia suplimentară pe care mi-aţi oferit-o. Am înţeles!>>"

Nu voi dezvolta acest aspect important al aplicaţiilor NLP, fiindcă mi-aş depăşi astfel competenţele.

Şi cum experimentele în acest domeniu sunt în curs de desfăşurare, trebuie să ne înarmăm cu răbdare pentru a citi recenziile de specialitate sau lucrările pentru publicul larg, din care putem extrage unele aplicaţii practice. Un exemplu de aplicaţie poate fi strategia originală concepută de A. Robbins pentru cuvintele a căror ortografiere ridică unele probleme, precum sternocleido mastoidian; strategia constă în rostirea cuvântului pe litere, de la coadă la cap, cu voce tare (strategie Vc/Ae):

N -A -I -D -I -O -T -S -A -M -O -D -I -E -L -C -O -N -R -E -T -S

(Poate că va fi necesar să repetaţi strategia de mai multe ori.)

Încercaţi! A. Robbins susţine că, aplicând această tehnică, nu veţi greşi niciodată.

Meta-programele

Mi se pare necesar să acord un loc aparte unor elemente pe care NLP le numeşte *meta-programe*.

După părerea mea, avem aici de-a face cu noţiuni frecvent utilizate în psihologia clasică, dar pe care mediile NLP le consideră adesea un concept original. Adepţii NLP din a doua generaţie au continuat dezvoltarea acestuia.

→ Despre ce este vorba?

Ţinând seama de componentele educative ale vieţii fiecăruia, ca şi de anumite aspecte ale temperamentului, putem spune că fiecare

individ este marcat de tendințe bine conturate ale modului în care reacționează față de ceilalți și de evenimente în general. NLP numește aceste tendințe *meta-programe*.

Ele vizează studierea acestor axe ale tendințelor personale pentru a înțelege mai bine HL ale interlocutorilor noștri.

Voi prezenta în cele ce urmează câteva dintre aceste axe principale.

Meta-programele de care dispun semenii noștri

1. Axa sine/ceilalți

Fără a fi vorba clar de egoism sau egocentrism ori de bunăvoință și altruism, nu putem să nu constatăm că psihologia clasică a atras atenția de mult cu privire la tendințele de abordare a realității – fie în funcție de sine însuși, fie în funcție de celălalt (sau ceilalți).

A ține cont de această tendință ajută în mod substanțial la stabilirea unei relații de influență reușite.

2. Axa a se îndrepta către / a părăsi

Orice individ acționează și adoptă decizii (în sine) fie pentru a se „îndrepta" spre un obiectiv dorit, fie pentru a „părăsi" o situație nedorită.

Exemplu: Există persoane care au ca obiectiv renunțarea la fumat pentru a evita (a părăsi) riscul dezvoltării unui cancer de plămâni; alții o fac pentru a dobândi (a se îndrepta spre) o bună stare de sănătate.

3. Selecțiile primare

Presupun luarea în considerare a ceea ce aflăm din studierea directă a oamenilor și din psihologia elementară, populară.

Cum creierul uman nu poate lua în considerare absolut toate elementele pe care le conține realitatea, fiecare individ se vede nevoit să acorde atenție mărită anumitor aspecte, în detrimentul altora.

Prin urmare, contemporanii noștri se caracterizează prin aceea că privilegiază importanța acordată:

– **oamenilor** (fac acest lucru fiindcă-mi permite să-l întâlnesc pe X);
– **activităților** (iau această decizie fiindcă îmi va permite să...);

– **locurilor** (mă duc în acel loc fiindcă acolo mă simt bine);
– **lucrurilor** (îmi place acest hotel fiindcă îmi oferă un confort deosebit);
– **informațiilor** (consider că o importanță extremă o au caracteristicile).

Rolul studierii meta-programelor

Dacă într-o relație de influență este necesar să oferim interlocutorului un feed-back[1] (adesea indicat atunci când ajutăm pe cineva) sau dacă încercăm o vânzare, este de dorit să ne acordăm la selecțiile primare ale interlocutorului.

Exemplu:

Jean spune: Înțelegeți dumneavoastră, oamenii trebuie să se simtă bine în acest hotel.

Feed-back oportun din partea lui Paul: Înțeleg că sunteți sensibil la cei din jur.

Feed-back inoportun: Vor aprecia noul nostru sistem de aer condiționat cu temperatură controlată.

(În viața de zi cu zi, se întâmplă adesea ca un vânzător să-și continue argumentația prin acest tip de feed-back inoportun. În consecință, se instalează un moment de tăcere pe care vânzătorul nu-l înțelege.)

Cunoașterea intereselor primare ale interlocutorului este prețioasă mai cu seamă atunci când încercăm să-l determinăm să se automotiveze.

Analiza meta-programelor contribuie la stabilirea legăturii puternice despre care am amintit mai înainte. Ea constituie forma primară – descoperită spontan de majoritatea oamenilor – prin care dăm dovadă de empatie față de cel cu care interacționăm.

Pentru mai multe detalii, invit cititorul să consulte lucrarea Catherinei Cudicio, menționată în bibliografia de la finalul acestei cărți.

---

[1] Feed-back (din limba engleză, unde are sensul de retroacțiune): în acest caz, desemnează o explicitare interpretativă a spuselor sau a faptelor interlocutorului.

Capitolul 9
APORTURI MULTIPLE

Există și alte domenii din care B&G s-au inspirat: cibernetica și informatica, metodele Coué, Kepner-Tregoe și numeroasele școli filozofice.

Cibernetica și informatica

Alături de matematică și de alte științe (printre care logica), cibernetica este „mama“ informaticii.

Am răspuns deja într-un capitol anterior persoanelor „sensibile“, cărora nu le place să audă vorbindu-se despre informatică într-o lucrare de psihologie, că majoritatea conceptelor din cibernetică și programare își află originea în natură – afirmație ce poate fi verificată citind un manual de biologie de nivel universitar.

Numeroase regiuni ale lumii au de fapt un climat ce funcționează conform unei scheme cibernetice! Să ne gândim, de asemenea, de câte programe – de mii de ori mai subtile și mai elaborate decât cele ale informaticii noastre – are nevoie un trandafir pentru a crește și a înflori într-o grădină!

Pentru a ne reaminti, un circuit cibernetic este un sistem care se autoreglează – de pildă sistemul de încălzire a unei locuințe prin intermediul unei centrale controlate de un termostat.

Prin urmare, acțiunea este declanșată la prelucrarea unei serii de informații, totul funcționând după principiul autoreglării (prima informație a sistemului de încălzire este temperatura „citită“ la termometru; ea transmite centralei informația „Intră în funcțiune“, iar centrala reîncălzește locuința până ce temperatura „citită“ de termostat urcă din nou la valoarea aleasă de dumneavoastră).

Important este să ținem seama de faptul că

O comunicare eficientă este aceea care poate fi considerată un sistem cibernetic.

Astfel, inițiatorul comunicării devine responsabil pentru rezultatul acesteia.

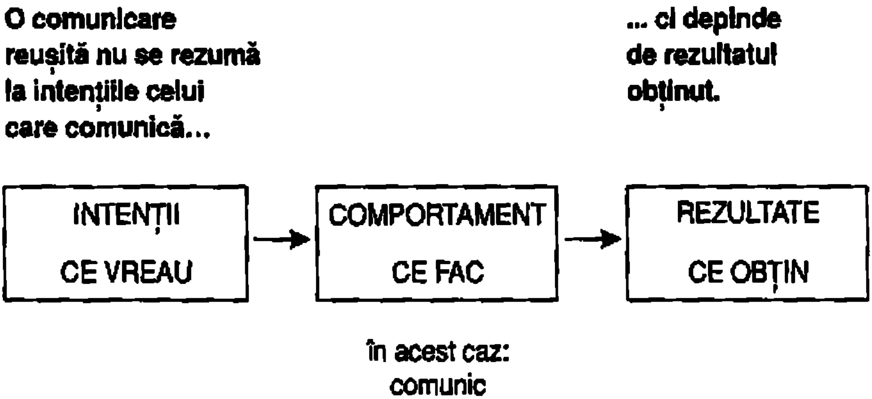
În practica psihoterapiei, consecințele acestei abordări – la fel ca ale tuturor comunicărilor – sunt uriașe. Ele sugerează că *emițătorul* comunicării – aflat la începutul circuitului cibernetic, cu **intenția de a comunica** – trebuie să studieze *receptorul* și să-și modifice modul de a comunica până când observă că mesajul său este bine recepționat.

Importanța acestui punct de vedere este enormă pentru toate profesiile din domeniul formării, al informării, al învățământului, al asistenței etc.

Cine mai poate vorbi despre „rezistența pacientului" sau despre „atitudinea negativă a elevilor ori a publicului" dacă ținem seama că

Principalul responsabil pentru o comunicare este cel care comunică.

Iată aceste principii schematizate:



Rezistența interlocutorului constituie un „mesaj" care îi arată celui ce comunică faptul că trebuie să se acordeze mai bine la „stilul" interlocutorului său.

Acest concept este cu adevărat **revoluționar**!!!

Modele exacte

Un program este un **plan**, un **mod de lucru** pentru a atinge un obiectiv. Mintea noastră este plină de programe; avem câte unul pentru fiecare lucru pe care ştim să-l facem.

Este nevoie de un program **organizat în etape succesive** pentru a prepara o cafea, ca şi pentru a încheia cu bine o negociere dificilă.

Un model este un program referitor la construcţia altor programe. (În vocabularul curent al NLP se operează din ce în ce mai rar această distincţie subtilă, vorbindu-se aproape numai despre modele.)

NLP propune, aşa cum am menţionat la începutul acestei lucrări, modele de intervenţie – iniţial limitate la domeniul psihoterapiei, dar utile pentru toate relaţiile de influenţă (care constituie, după cum ne amintim, obiectul acestei cărţi).

Graţie progreselor sale, NLP oferă în prezent **modele de excelenţă umană**, a căror elaborare continuă zi de zi.

Modelarea

În programele de formare, NLP sugerează construirea unor modele, reluând deci demersul pe care B&G l-au efectuat faţă de Super-C.

Acest demers este numit *modelare.*

Dacă vă familiarizaţi cu acest domeniu, veţi putea modela arta de a ascuţi coasele a bunicului dumneavoastră, arta de a prepara dulceţuri a bunicii sau, la fel de bine, arta celui mai eficient vânzător din firma dumneavoastră, a celui mai bun negociator social din regiune etc.

Astfel, veţi învăţa să observaţi ce fac ei şi cum anume o fac, cu mai multă exactitate decât în trecut[1], să-i intervievaţi şi să obţineţi un volum de informaţii mult mai exacte şi mai eficiente decât înainte.

---

[1] Acest moment va marca, poate, sfârşitul cărţilor-reţetă de tipul „Cum să reuşeşti în..."

Niveluri de analiză (chunking)

Pentru a putea crea modele, trebuie să plasați fiecare informație la locul ei potrivit.

Pe când eram copii, multora dintre noi ne plăcea să ne dăm „adresa completă“:

> *Guy Lefort*
> *strada: Champs des Bois nr. 3*
> *comuna: Ophain*
> *țara: Belgia*
> *continentul: Europa*
> *planeta: Terra*
> *galaxia: Calea Lactee*
> *universul: universul cunoscut*

În anul 34 945 toate aceste precizări vor fi poate utile dacă, alături de Guy Lefort, se va așeza un elev a cărui identitate completă ar fi:

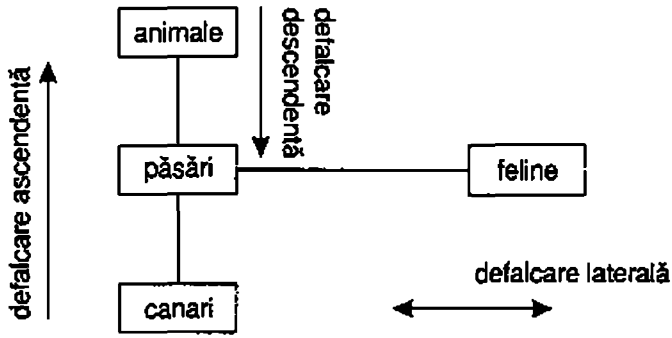
> *WXZ2 R2D4*
> *satelitul locuit: GSS 231*
> *în proximitatea planetei: Jupiter*
> *galaxia: M131*
> *universul: 4BIS inversat < # / &*

Acest „joc“ a devenit obiectul unei „lecții“ de biologie, și anume pentru clasificarea animalelor:

> *Păsările și felinele fac parte din regnul animal; canarii aparțin clasei păsărilor, dar nu și celei a felinelor.*

Gimnastica mentală care constă în „clasarea“ și apoi, mai târziu, regăsirea în clasament se numește **chunking** (a se vedea schema care urmează).

Pentru a utiliza eficient milioanele de informații conținute în creierul nostru, este necesar să le „defalcăm“ (așa cum am putea traduce în română, în acest context, termenul englez *chunking*) în mod adecvat.



Persoanele abile – cele care reușesc în viață, care sunt capabile de acțiune, de comportamente de excelență – defalchează ușor, adică situează bine lucrurile unele în raport cu altele, dar totodată pot aborda situațiile pornind de la mai multe niveluri de analiză.

Metoda Coué

Mulți au râs de domnul Coué, farmacist de profesie și inventator al unei „metode" de întărire a unei stări resursă referitoare la sănătate, căreia i-a dat numele său: metoda Coué.

M-am gândit adesea la el în vremea în care am studiat NLP și mi-am spus că ar fi încântat să vadă dezvoltându-se o „școală" de tipul NLP.

Puțin mai târziu, am aflat că B&G îi cunoșteau metoda și că au „împrumutat" de la el noțiunea de **intenție pozitivă** aflată la originea oricărui comportament.

Metoda Kepner-Tregoe

Kepner și Tregoe au conceput o excelentă metodă de analiză logică a problemelor din domeniul organizării. Metoda, care le poartă numele, este la fel de eficientă și în ceea ce privește analiza vieții de zi cu zi.

Metodele de creativitate

Metodele de creativitate nu au un inventator declarat, nu sunt „proprietatea" lui Arhimede sau a vreunui artist.

Unele medii, cum ar fi cele publicitare din SUA, au tratat mecanismul creativ în așa fel încât au facilitat apariția sa îndeosebi pentru viața profesională și de grup.

B&G s-au inspirat din activitatea lor.

Filosofia

Nu este ușor să precizăm – cu excepția câtorva tendințe – care au fost sursele de ordin filosofic din care s-au inspirat B&G, deoarece anvergura lor în acest domeniu este foarte largă.

Lucrând în California începând cu anii 1960, nu este uimitor deloc faptul că au aderat la mișcarea filosofică și psihologică specifică acestei regiuni a SUA: *Mișcarea Potențialului Uman*. Așa cum arată și numele ei, această mișcare acordă o importanță substanțială **potențialului uriaș de resurse** ce „zace" în fiecare ființă umană. Iar în această perspectivă ea se alătură unui număr mare de gânditori și filosofi orientali și europeni.

Printre aceștia se află și primii gnostici – care dezvoltaseră deja conceptul de SR, precum și Meister Eckhart și Sri Aurobindo – care ne invită să căutăm „scânteia divină" din fiecare dintre noi.

Capitolul 10
DEFINIȚII ȘI PRECIZĂRI

Am citit la un moment dat că, pentru a fi impresionant, un eseu pe o temă dificilă trebuie să ofere de la bun început (de la primele pagini) o definiție exactă a subiectului tratat.

Prin urmare, eu nu am realizat aici un eseu impresionant, fiindcă abia acum, la sfârșitul primei părți a lucrării, încerc pentru prima dată să definesc excelența în materie de comunicare și de flexibilitate comportamentală.

În paginile care urmează voi prezenta **trei definiții** schematizate:

- Definiția programării neurolingvistice
- Excelența în comunicare
- Cheile excelenței

Comentarii

Excelența este cea care oferă randamentul optim sau, cu alte cuvinte, cel mai bun rezultat pentru un consum energetic adecvat.

A ști ceea ce vrei

Primul pas în orice acțiune este acela de **a ne cunoaște propriile intenții**.

Pentru a le evalua pertinența, multe decizii impun o analiză prealabilă.

Urmează apoi **decizia cu privire la ce acțiuni și comportamente trebuie adoptate** pentru a atinge obiectivul stabilit.

A acționa, a se comporta

Cel de-al doilea pas este cel al acțiunii, în care adoptăm ceea ce ni se pare a fi **comportamentul adecvat**. Știm deja că toate comportamentele noastre se bazează pe strategii (în raporturile noastre cu ceilalți este vorba despre strategii de comunicare).

PROGRAMAREA NEURO-LINGVISTICĂ (NLP)

DEFINIȚIE

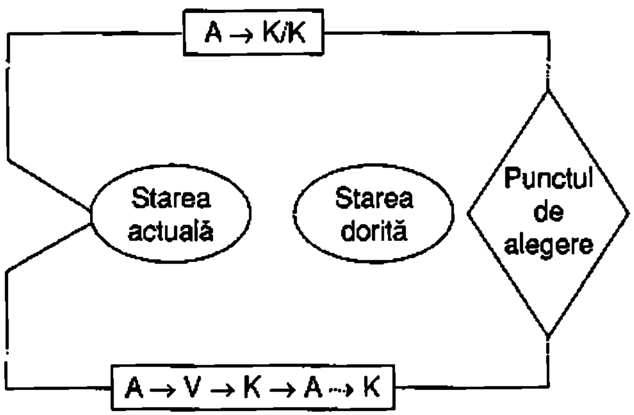
NLP tratează structurile fine ale experienței subiective.
(Cum ne utilizăm resursele pentru a reuși?)

Utilizăm **resursele** de care dispunem

organizându-le mental în **secvențe**

de **reprezentări senzoriale**

Aceste secvențe formează **STRATEGII**



Toate actele pe care le efectuăm în viață sunt bazate pe strategii. Cu toții dispunem de strategii bine stabilite (programarea noastră, care este limitativă). NLP permite dezvoltarea unui mare număr de strategii noi pentru atingerea unui obiectiv ambițios:

EXCELENȚA (performanța optimă)

în *toate* comportamentele noastre (personale, profesionale, comunicaționale).

Resurse

cunoștințe
sisteme
date senzoriale
limbaj
energie
amintiri
memorie
imaginație
senzații
metode
gândire
umor
procese decizionale
capacități de comunicare
gamă de expresie
etc.

Secvențe

operațiuni
conexiuni neurologice

care pot fi:
- vizuale
- auditive
- kinestezice
- olfactive

Cei mai mulți oameni dispun de o gamă îngustă de strategii pentru a acționa în viața de zi cu zi. NLP propune extinderea ei considerabilă.

EXCELENȚA ÎN COMUNICARE

Comunicarea este un proces cibernetic.

comunicarea reușită constă mai puțin în intenția celui ce comunică ↓ **INTENȚII**

și mai mult în rezultatul obținut ↓ **REZULTATE**

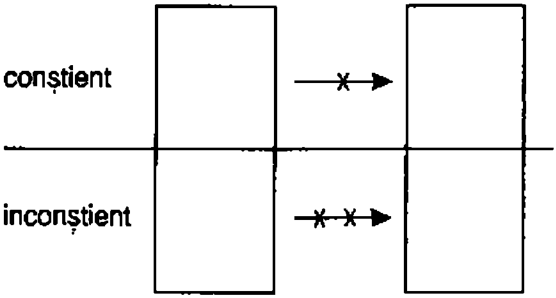
INTENȚII		COMPORTAMENT		REZULTATE
CE VREAU	→	CE FAC	→	CE OBȚIN
mesajul meu		modalitatea mea de a comunica		efectul obținut

dacă + = OK
dacă – =
ÎMI REVIZUIESC
STRATEGIA DE
COMUNICARE

În viață, dacă rezultatul este negativ, spunem că celălalt „rezistă" sau „batem fierul cât e cald" (repetăm aceeași strategie de comunicare).

NLP consideră că, dacă strategia nu funcționează, este nevoie de o acordare mai bună.

▶ ACORDAREA Stabilirea unui acord la nivel profund
(ca între instrumentele unei orchestre).



ceea ce se petrece
în comunicările
eficiente (complicitate)

–x– mesaj verbal voluntar

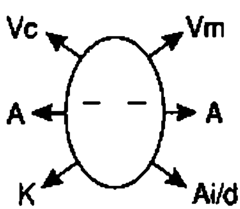
cel care comunică bine
se comportă ca
un cameleon,
nu ca o stâncă

–x–x– acordul inconștient
atins prin **armonizare**
(a respirației, a vocii,
a structurii limbajului,
a gesturilor, a privirilor etc.)
ÎI ARATĂ CELUILALT CĂ
ÎI RECUNOAȘTEM HARTA
LUMII PROPRII LUI

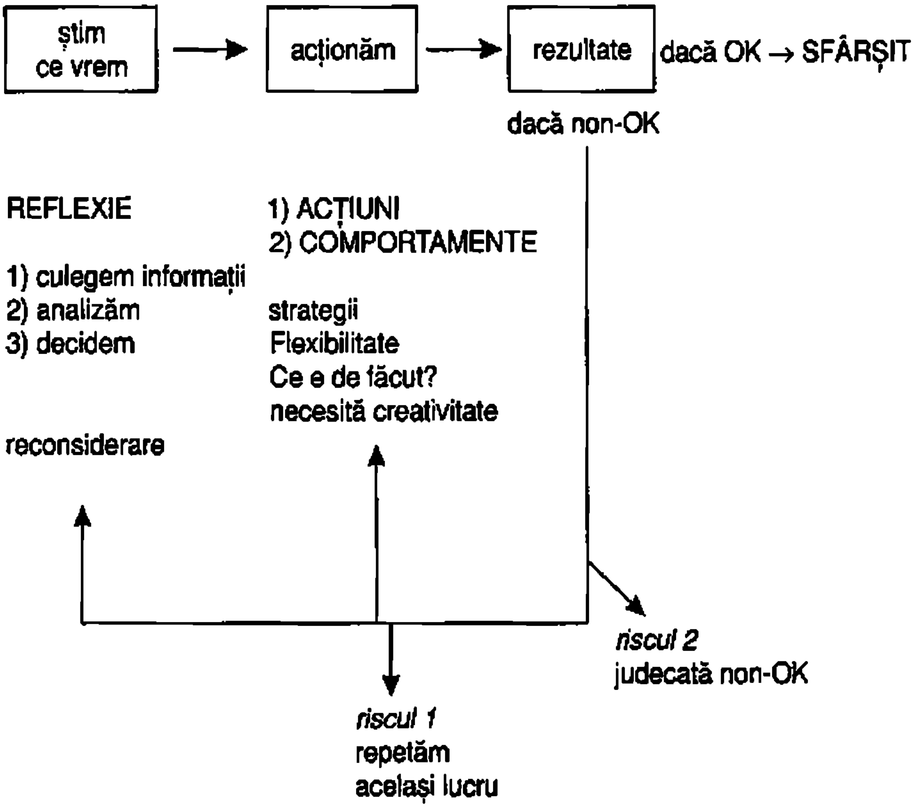
▶ LUAREA ÎN CONSIDERARE A STRATEGIILOR INTERLOCUTORULUI

NLP oferă modele ce permit identificarea strategiilor mentale
ale interlocutorului și deci acordarea propriei comunicări.

Unul dintre aceste modele: MIȘCĂRILE OCULARE



CHEILE EXCELENȚEI



Rezultatele

Orice acțiune atrage după sine un rezultat; în această privință nu există decât **două posibilități**:

- rezultatele corespund obiectivelor stabilite inițial (= OK) și deci ne putem continua activitatea, întreprinzând un nou demers – adică încercând să împlinim o nouă intenție;
- rezultatele nu corespund obiectivelor stabilite; în acest caz apar două riscuri:
  – *riscul nr. 1* constă în a face același lucru în continuare, „bătând mai tare în același cui" – atitudine care, de cele mai multe ori, nu oferă rezultatul dorit;

– *riscul nr. 2* constă în a considera că, „dacă lucrurile nu merg", există cu certitudine un vinovat (eu însumi, celălalt, societatea sau viața în sine), care este considerat non-OK[1].

Flexibilitatea

Constă în:

1. reconsiderarea obiectivelor (ceea ce se dorește)
2. a face *altceva* decât ceea ce n-a „mers" până acum.

1. Reconsiderarea obiectivelor

Presupune analizarea situației astfel încât să se integreze în ea un element de care nu s-a ținut seama inițial; altfel spus, luând în considerare obstacolul întâlnit, trebuie stabilit un alt obiectiv, mai realist (care ține cont de existența acelui obstacol).

2. A face altceva

Înseamnă a „intra" într-o stare creativă. Această stare este unul dintre fundamentele psihice ale persoanelor eficiente și... fericite.

În fața unei adversități, a unui obstacol, atitudinea lor esențială poate fi rezumată astfel:

**Ce este de făcut pentru a găsi
o soluție la această problemă?**

Iar când prima tentativă a eșuat,

Ce este de făcut *altfel* (altceva) pentru a reuși?

---

[1] A se vedea *Analiza tranzacțională*, René de Lassus, Teora

Formarea în domeniul NLP

Bazându-se pe experiența altor școli americane în materie de formare în domeniul asistenței (precum analiza tranzacțională, terapia Gestalt etc.), fondatorii NLP au impus de la bun început exigențe stricte în ceea ce privește programul lor formativ.

→ **Pregătirea practică este mai importantă decât cea teoretică.**

Altfel spus, cei care doresc să urmeze (în schimbul unei contribuții financiare câtuși de puțin democratice!) o pregătire de **practician**, vor consacra în general mai multe săptămâni cursurilor în care explicarea fiecărui concept va fi urmată de aplicarea sa în practică. Prin urmare, spre deosebire de învățământul universitar psihologic (în care practica deține o pondere infimă în programă), în domeniul NLP „studenții" vor petrece o jumătate de zi audiind cursuri despre rolul armonizării în stabilirea unui raport puternic cu interlocutorul, după care vor petrece câteva zile încercând să stabilească această relație puternică între ei și colegii lor. Formarea pentru a deveni **practician în NLP** este deci înainte de toate o formare practică, îndelungată și... costisitoare.

→ În cadrul acestei pregătiri, cursanții **pun în practică** tot ceea ce am prezentat noi în paginile anterioare, adică:
- dezvoltarea unor noi strategii personale
- și îndeosebi a unor strategii de comunicare, prin dezvoltarea capacității de a crea relații eficiente de influență prin:
- stabilirea unei legături puternice cu interlocutorul; aceasta se realizează prin:
  - calibrare (capacitatea de a observa cu acuratețe gestica și microcomportamentele, mai cu seamă mișcările oculare)
  - identificarea strategiilor VAKO
  - armonizarea fizică și verbală
- descoperirea altor HL

– definirea cu ușurință a unui cadru de intervenție
– desfășurarea intervenției conform unui plan, etapă după etapă
– stabilirea obiectivelor
– identificarea intențiilor pozitive de la baza unui comportament
– utilizarea meta-modelului
– defalcarea lejeră
– mărirea flexibilității personale
– utilizarea metaforelor
– utilizarea modelelor NLP:
  – ancorarea
  – recadrarea
  – modelul general de intervenție
  – asocierile și disocierile
  – modelul „ca și cum"
  – reactivarea stărilor resursă
  – generatorul noului comportament

Pentru relația de ajutorare, trebuie să adăugăm:

– aporturile hipnozei ericksoniene
– lucrul asupra diferitelor „părți" ale Eu-lui.

Mediile care organizează acest tip de pregătire sunt în plină efervescență.

În fiecare zi apar noi modele pe care creatorii lor doresc să le propună mediilor de afaceri, celor care activează în învățământ, în domeniul medical etc.

Așa cum am mai menționat, în a doua parte a acestei lucrări nu voi trata decît modelele referitoare la relația de influență, grupate sub titlul „Tehnici de influență".

Capitolul 11
CUM DE FUNCȚIONEAZĂ?

Omul este totdeauna lup pentru semenul său

Acest început de mileniu este caracterizat de câteva paradoxuri surprinzătoare. Pe de o parte, oamenii se ucid între ei cu aceeași bestialitate dintotdeauna. Pe de alta – și în același timp – diplomația se infiltrează din ce în ce mai puternic în mediile organizate, în vreme ce în viața de familie, în relațiile de prietenie și uneori chiar profesionale, se simte o dorință de recunoaștere a caracterului uman al fiecărui individ.

Atenție! Știm foarte bine de acum că, a considera că există pe de o parte lumea civilizată și pe de alta o lume „a treia", barbară, constituie o generalizare abuzivă. La urma urmei, și în lumea occidentală există medii în care omul este lup pentru semenul său. Dar să nu zăbovim asupra acestui subiect.

Totuși, trebuie să ținem seama de următoarea realitate: cu excepția cuplurilor și a familiilor caracterizate de o armonie deplină, îndată ce doi oameni se află față-n față, apare totdeauna – și sunt convins că termenul nu este gratuit – un risc de **teamă**, de **anxietate**, cauzat de prezența celuilalt.

Chiar și între colegi, uneori și între prieteni care se cunosc de mult timp, poate apărea acest sentiment, iar motivele sunt diverse.

Exemplele în ceea ce privește riscurile „grave" sunt ușor de găsit: ironie, devalorizare, degradare etc.

Pentru a vă convinge de justețea titlului pe care l-am ales pentru acest subcapitol, permiteți-mi să vă povestesc o scenă care se situează în categoria riscurilor „slabe".

Michel H. era ceea ce se cheamă un autodidact, un *self-made man*. El modera cu succes seminarii pentru directori. Nu rareori se întâmpla ca, la ora prânzului, la masă, cineva să-i pună, pe un ton cât se poate de banal, următoarea întrebare:

– Când v-ați prezentat în această dimineață, am avut – vă rog să mă scuzați pentru aceasta – un moment de neatenție și nu am înțeles bine care este profesia dumneavoastră.

Michel H., care este ferm în această privință, răspundea:

– Sunt un autodidact.

– Și asta nu vă deranjează niciodată în exercitarea profesiei dumneavoastră?

– Nu, mulțumesc, replica el.

Eu l-am cunoscut și știu că acest tip de provocare îi era foarte neplăcut; nu-i ridica probleme deosebite, dar îi era dezagreabil.

Am ales în mod voit un exemplu în care „amenințarea" – latura de „lup față de celălalt" – este una slabă, cu consecințe limitate și fără gravitate pentru „victimă".

Însă, așa cum demonstrează analiza tranzacțională, oamenilor le „place" să-și sperie semenii. De asemenea, mulți oameni încearcă – uneori aproape inconștient – să-l transforme pe celălalt în victimă – chiar dacă termenul vi se pare oarecum exagerat. Dar exact acest „joc psihologic" îl făcea interlocutorul lui Michel H.

De altfel, trebuie să spunem că orice amenințare, chiar benignă fiind, este percepută ca o **amenințare „care contează"**.

Omul a învățat să se apere

Așa cum am explicat în lucrarea mea *Oser être soi-même* (*Îndrăznește să fii tu însuți*), atunci când încearcă fie și cea mai slabă senzație de amenințare, ființa umană – care nu-și poate nega originile animale – are la dispoziție trei modalități de a reacționa.

Două sunt naturale și nu necesită o educație în acest sens; omul nu trebuie decât să-și urmeze „programele" de animal superior. Acestea sunt:

- **fuga** și/sau
- **agresiunea**.

Cea de-a treia modalitate frecvent utilizată de a face față diferitelor forme de amenințare este una de care nu dispun decât foarte puține animale, și anume:

– **manipularea**.

Acest termen definește o serie vastă de comportamente care, apanaj al omului fiind, asigură nu atât superioritatea, cât mai degrabă o „fațadă" a acesteia: minciuna, înșelătoria, amenințarea, evitarea.

În ultimul deceniu și jumătate, în Statele Unite ale Americii s-au organizat o serie de cursuri și seminarii pentru ceea ce americanii numesc „assertiveness", iar în română am putea traduce prin asertivitate.

Asertivitatea sau autoafirmarea, autoimpunerea, este o modalitate de **a face față celorlalți** îndrăznind să fii tu însuți, sigur pe drepturile tale și alegând această cale de mijloc în locul celor mai obișnuite, menționate mai sus.

În acest scop, cercetătorii americani au pus la punct o serie de tehnici adaptate la diverse situații delicate din viață; acesta este și subiectul lucrării amintite mai sus.

Acordarea anihilează amenințarea

Super-C și-au dat seama că orice întrevedere în scop psihoterapeutic este percepută de majoritatea persoanelor implicate ca fiind la fel de amenințătoare ca orice alt tip de contact uman. Prin urmare, preferă să trateze această primă dificultate a relației de ajutorare acordându-se cu interlocutorul prin armonizare fizică și verbală, așa cum am descris pe larg până acum.

Acest model al armonizării are un efect important deoarece:

Armonizarea acționează asupra inconștientului ca un puternic reductor de amenințare.

Așa cum desigur viața v-a convins, nu este suficient să-i declarați interlocutorului că în nici un caz și nici o clipă nu veți constitui o amenințare pentru el, fiindcă nu vă va crede.

Altfel spus, o declarație „limpede și sinceră" ne poate convinge la nivel conștient, însă în plan inconștient ne păstrăm aceeași sensibilitate extremă.

Iată de ce armonizarea acționează „ca prin farmec".

Inedit pentru creierul uman

În ceea ce priveşte celelalte modele ale NLP, putem explica uşor efectele puternice ale aplicării lor.

Confruntaţi cu diverse obstacole ale vieţii de zi cu zi, facem şi refacem mereu „acelaşi lucru" fiindcă, probabil, nu am identificat şi explorat o altă modalitate de a acţiona – cea bună – din cauza obişnuinţelor noastre de funcţionare.

Ori, să ne amintim că modalitatea de a acţiona nu este altceva decât o strategie. Iar strategiile sunt serii de operaţiuni, secvenţe VAKO organizate.

Utilizarea modelelor NLP care acţionează asupra strategiilor noastre înseamnă, în general,

Crearea unei reorganizări inedite a strategiilor de care dispunem.

Este ca şi cum, în uriaşul „motor" al acţiunilor noastre, care e creierul, am înlocui o piesă nepotrivită cu o alta, bună. Iată de ce modelele de armonizare şi de reorganizare a strategiilor „funcţionează" atât de bine în NLP.

Capitolul 12
ENERGIILE CARE ALIMENTEAZĂ EXCELENȚA

Atitudinea corectă asigură reușita.
J.-J. Servan-Schreiber în *Revenirea curajului*

Starea de excelență este numele pe care l-a atribuit NLP stării de înaltă performanță (performanță optimă) pe care fiecare individ a atins-o măcar o dată în viață[1].

Indiferent în ce domeniu al existenței, fiecare dintre noi a realizat, la un moment dat, ceva bine, cu succes. În capitolele anterioare, am avut deja ocazia să precizez că unul dintre obiectivele NLP este acela de a ne permite să ne reactivăm energiile fizice și mentale utilizate în acele momente pe care le putem considera extraordinare (în sensul prim al termenului).

Mens sana in corpore sano, spunea Iuvenal în sec. al II-lea. Se înțelege de la sine că starea de excelență este facilitată în cel mai înalt grad de modul în care ne îngrijim organismul.

Oamenii care obțin performanțe de înalt nivel – Super-C și nu numai ei – se caracterizează prin preocuparea constantă pentru dezvoltarea aptitudinilor fizice și mentale[2].

Majoritatea se hrănesc relativ simplu și fac exerciții fizice. Mulți practică yoga sau „exerciții zen", ori meditația zero (a se vedea

---

[1] Pentru a aprecia cu adevărat această afirmație, vă invit să lăsați la o parte „mica prejudecată" pe care o aveți în minte („ruda dumneavoastră normativă").

[2] Milton Erickson, unul dintre Super-C studiați de B&G, era țintuit într-un scaun cu rotile, din cauza unei maladii contractate în copilărie. Dar celor interesați de această problemă le recomanda practici similare cu cele descrise aici.

partea a treia, Strategia nr. 5) – de cele mai multe ori într-un stil câtuși de puțin demonstrativ. Super-C și cei care ating niveluri de excelență nu au nostalgia anilor hippie și nu sunt nici adepți ai mișcării New Age; ei consideră că au ce prelua de la „școlile filozofice și fizice orientale", și pornesc pe un anumit drum numai după o analiză aprofundată (demers pe care îl recomand cu căldură).

Dat fiind că există astăzi numeroase lucrări de calitate consacrate diverselor discipline orientale și manierei în care ele se integrează în modul de viață occidental, nu voi stărui aici asupra acestui subiect; nici nu am competența pentru a o face. Dar vă propun să încheiem prima parte a cărții de față printr-un ansamblu de considerații preluate de la trei persoane care îmi par cel mai bine documentate în problema eficientei circulații a energiei și de asemenea, a hrănirii și „întreținerii" patrimoniului nostru fizic: Marcel Delcroix, specialist în medicina inițiatică chineză, Peter Kelder, cunoscător al „Secretelor tibetane ale tinereții și vitalității" și Anthony Robbins, NLP-ist din a doua generație și autor al primei lucrări americane de popularizare în domeniul „Puterilor nelimitate".

Primii doi susțin că „totul este energie" și că buna „dispunere" a energiilor fizice și mentale ale unui individ permite (re)dobândirea sănătății și a bucuriei de a trăi (și atingerea excelenței, adaugă cel de-al treilea).

Toți trei ne recomandă **să trăim în armonie cu ordinea universală**, într-o **artă de a trăi** a unei **vieți zilnice echilibrate și armonioase**.

Această artă de a trăi presupune abordarea propriei ființe în integralitatea sa.

- **Punctele tari** ale acestei arte de a trăi cuprind:
– un bun echilibru emoțional (dezechilibrele pe acest plan – mai cu seamă patimile – sunt toxice atât pentru buna funcționare a spiritului, cât și pentru corpul fizic);

- puritatea sentimentelor (intenția pozitivă despre care amintea NLP și aplicarea ei riguroasă);
- respectarea ordinii universale în privința orelor de somn și a meselor;
- o igienă de viață compatibilă cu activitățile noastre și cu mediul în care trăim;
- o viață sexuală reglată în funcție de structura noastră internă, de starea de sănătate, de vârstă și de anotimp;
- o protejare rațională a trupului în fața condițiilor climatice.

• În ceea ce privește **„întreținerea" fizică a organismului**, trebuie privilegiate exercițiile simple, realizate fără un efort deosebit (activitatea sportivă extremă este un nonsens în raport cu legile naturii).

• **Alimentația** – cu oxigen, apă și hrană – este un element primordial al unei bune condiții fizice, și deci al capacității de a atinge excelența în viață.

Vă sugerez încă o dată să citiți lucrări despre alimentația sănătoasă, acest subiect nefiind de competența mea.

Cei trei autori de mai sus insistă totuși asupra unor puncte pe care doresc să le precizez și eu în continuare.

- În privința acestui aspect important al artei de a se hrăni este de dorit să luăm în considerare gradul de cunoaștere a legilor alimentare ale mediului în care am crescut. Pentru cei mai mulți dintre noi, acest grad este apropiat de zero.
- Marea majoritate a occidentalilor[1] suferă de oboseală și de tensiuni psihosomatice, fiindcă alimentația lor nu numai că nu le este benefică, dar le sporește nivelul de toxine din corp.
- Trebuie să învățăm să ne hrănim în funcție de calitatea alimentelor (Robbins mai cu seamă ne atenționează cu privire la două „mituri" tenace ale societății actuale: locul excesiv acordat pro-

---

[1] Nu trebuie să cădem în extrema cealaltă și să considerăm că tot ce este oriental este bun. Există și printre orientali numeroase persoane malnutrite; la ei se pune însă mai degrabă problema subalimentației.

teinelor, vitaminelor și apei) și îndeosebi în funcție de caracteristicile lor digestive.

- Toți trei subliniază importanța mestecării conștiincioase a alimentelor ingerate.

De asemenea, toți trei sunt de părere că orice boală este rezultatul nerespectării acestui ansamblu de reguli.

Corpul este bine „echipat" pentru a se apăra împotriva maladiilor (autovindecare) și adoptarea unui mod de viață echilibrat este mai benefic decât recurgerea la medicamente, care nu fac decât să dăuneze organismului.

Partea a II-a

PLAN PROGRESIV
DE AUTOFORMARE ÎN TEHNICILE
DE INFLUENȚĂ ALE NLP

MOD DE UTILIZARE A PLANULUI PROGRESIV DE AUTOFORMARE ÎN TEHNICILE DE INFLUENȚĂ

Fișele de autoformare sunt prezentate în cele ce urmează într-o ordine preferențială, progresivă, pentru a fi însușite și stăpânite mai ușor. (Este de dorit să respectați duratele propuse.)

Însușirea tehnicilor de influență pune accentul pe:

1. în primul rând, pe tehnicile de armonizare
2. modelul general de intervenție
3. meta-modelul

Fișele consacrate acestor modele importante sunt încadrate de o serie de fișe ce prezintă alte modele, a căror indicație de utilizare variază în funcție de necesitățile dumneavoastră. De asemenea, sunt însoțite de fișe de reflexie și de informații complementare.

▸ REFLEXIA NR. 1
EU ȘI SCHIMBAREA

Indiferent de vârsta sa, fiecare adult își poate spune la un moment dat: „Cu talentele pe care le am, cu sensibilitatea, experiența și personalitatea mea, pot să-mi continuu dezvoltarea tuturor resurselor de care dispun (sau a anumitor resurse speciale – **eu sunt cel care decide** aceasta), ignorând prejudecățile conform cărora „nu ne mai putem schimba dincolo de... (ce vârstă?)."

▸ FIȘA NR. 1
CALIBRAREA, Exerciții pregătitoare

În total, minim 45 min.

Amintiți-vă: calibrarea are ca scop identificarea gesturilor și a microcomportamentelor.

În situații relativ neutre (contacte în care preferați să fiți mai degrabă observator decât să vă implicați – de pildă într-o ședință sau privind la televizor), învățați să urmăriți cu atenție, să calibrați, elementele următoare:

1. Postura persoanei respective (postura generală, întâi partea superioară a corpului, apoi cea inferioară, gradul de înclinare a capului).
2. Gesturile (cap, trunchi, brațe și mâini, picioare, genunchi, labele picioarelor).
3. Microcomportamentele feței (variații în tensiunea mușchilor feței, gradul de deschidere a ochilor, dimensiunea, nuanța și mișcările buzelor, mișcările nărilor etc.)
4. Variațiile de colorație a pielii[1].
5. Respirația (ritm, pauze, înălțime – respirație la nivelul pieptului, al diafragmei sau al abdomenului).

La aceste prime exerciții, este strict necesar să observați cu strictețe aceste puncte, evitând să interpretați[2] ceea ce vedeți.

---

[1] La televizor, acest aspect al observației poate fi „falsificat".

[2] În psihologie, a interpreta înseamnă a da un sens. De pildă: dacă pielea i s-a înroșit, înseamnă că se simte jenat.

De asemenea, este de dorit să observați cât mai multe persoane, pentru a respecta durata minimă de 45 de minute.

▶ FIȘA NR. 2
CALIBRAREA, Exercițiu cu un prieten

minim 60 min.

Pentru exercițiile pe care vă propunem să le efectuați cu un prieten, alegeți din anturajul dumneavoastră o persoană care vă va putea ajuta în privința autoformării (o persoană de încredere, care are o părere bună despre dumneavoastră). Îi puteți spune că ați decis să învățați ceva nou, explicându-i principiile calibrării și ale armonizării și rezumând primele capitole ale acestei cărți (demersul original al NLP și descoperirile făcute de B&G în rândul Super-C).

Dacă găsiți în anturajul dumneavoastră o persoană interesată de autoformarea în acest domeniu – sau dacă o mai găsiți și pe a treia – veți putea efectua în bune condiții exercițiile pe care vi le propunem.

1. Definiți rolurile A, B și C.

De fiecare dată, C va fi doar observator – o situație plină de învățăminte.

2. Persoana B o invită pe A să se gândească la o situație foarte plăcută, fără a spune însă nimic.

B îi cere lui A să se „transpună intens" în starea corespunzătoare amintirii, adică în starea rememorată.

Pentru aceasta, B îl poate ajuta astfel:

„Privește cu atenție tot ceea ce puteai vedea când erai în situația respectivă."

„Simte cu tot trupul ceea ce simțeai atunci."

„Fă-mi un semn mic cu degetul atunci când te simți în plină conexiune cu acea amintire fericită."

3. Când A face semn cu degetul, B îi spune că primul exercițiu a luat sfârșit, apoi îi invită pe A și pe C să-și dezmorțească timp de câteva minute picioarele, fără a comenta ceea ce s-a întâmplat în timpul exercițiului.

4. B îl invită pe A să repete experiența, dar cu o amintire ușor neplăcută. Îl ajută să rememoreze componentele vizuale, auditive și kinestezice, ca la punctul 2 de mai sus.
5. A, B și C fac o pauză, ca la punctul 3.
6. B îl invită pe A să-și amintească o experiență neutră (nici agreabilă, nici dezagreabilă), utilizând aceleași indicații.
7. A, B și C iau o pauză (ca la punctul 3).
8. B îl invită acum pe A să se gândească din nou la cele trei experiențe, indiferent în ce ordine, și notează „agreabil", „dezagreabil" sau „neutru", ajutându-se de observațiile anterioare.
9. Împreună, A și C verifică exactitatea calibrărilor realizate de B.
10. A și C reiau la rândul lor exercițiile efectuate de B.

Este de dorit să efectuați acest exercițiu de cât mai multe ori posibil, pentru fiecare persoană timp de minim 60 de minute în total.

▸ REFLEXIA NR. 2
DE CE SĂ NE ARMONIZĂM?

Sunt bunicul unui adorabil băiețel de trei ani, care răspunde la numele de Boris.

Ieri l-am văzut studiindu-mă cu o privire pe care eu am interpretat-o ca fiind „scrutătoare" – în vreme ce se juca cu creioanele colorate – și mi s-a părut că percep un anumit sens în această privire întrebătoare: „Dar cine este, de fapt, omul acesta din fața mea?" Deși sunt conștient că acest tip de întrebare figurează în mod frecvent printre „nedumeririle" unui copil de trei ani, este evident că el nu-și va exprima curiozitatea printr-o astfel de frază. Dar am avut impresia că sesizez un ton întrebător, așa că i-am răspuns: „Bunicul este tatăl mămicii tale. Mama mămicii tale este bunica."

Boris încetează să mă mai privească și își reia joaca.

Toți cei care au de-a face cu copiii mici cunosc acest tip de situație.

Meditați la ideea următoare: vă aflați exact în aceeași situație aproape de fiecare dată când doriți să vă interesați de ceva anume, fără a fi început prin a stabili un „raport puternic" cu interlocutorul dumneavoastră, care de cele mai multe ori nu poate să-și „reia joaca".

▶ FIȘA NR. 3

ARMONIZAREA Antrenament în alb

minimum 100 min.

1. Alegeți câțiva prezentatori TV – ai unor emisiuni de diverse genuri (știri, varietăți, emisiuni științifice sau politice etc.) – care vă sunt simpatici.
   Imaginați-vă că vă aflați în fața lor.
2. Încercați să vă armonizați cu modul lor de a se așeza, cu postura și cu gesturile lor (nu vă armonizați cu un tic sau cu un gest „ridicol"). Consacrați acestui exercițiu câte 20 de minute de 2 sau de 3 ori.
3. – Înregistrați (audio sau video) o persoană care povestește ceva ce i s-a întâmplat.
   – Derulați caseta.
   – „Fragmentați-o" în „tranșe realiste" (fragmente de fraze).
   – Opriți caseta după un fragment de frază (maxim 10 secunde).
   – Repetați fragmentul de frază imitând[1] tonul vocii (notele muzicale, dacă doriți!) persoanei respective (5 min.). Chiar dacă ați ales o persoană de sex opus, efectuați exercițiul cât mai „fidel" posibil, fără a forța totuși nota.
   – Reluați accentele cu care persoana respectivă își marchează frazele (cuvinte subliniate, izolate, „înghițite" întreruperi ale frazei etc.) (5 min.)

Efectuați aceste exerciții (3 x) timp de minimum 40 – 60 de minute în total.

---

[1] Deși am insistat în prima parte a lucrării că armonizarea nu înseamnă imitare, aici folosesc intenționat acest termen. Imitația se dovedește a fi de fapt o excelentă modalitate de a învăța să vă armonizați cu celălalt – pe care nu trebuie s-o utilizați însă decât în cadrul unui exercițiu „în alb".

▶ FIȘA NR. 4
ARMONIZAREA Antrenament în alb

minim 100 min.

1. Faceți noi înregistrări.
2. Selectați fragmente de frază de circa 40 de secunde.
3. Repetați aceste fragmente de frază combinând armonizarea fizică (atitudinile fizice și gesturile) cu armonizarea vocală (tonul vocii, volumul și ritmul). Rostiți termenii de bază cu o foarte ușoară accentuare vocală.

Acest exercițiu fiind foarte important, prelungiți-i durata de realizare până la aproximativ 100 de minute.

▶ FIȘA NR. 5
ARMONIZAREA Antrenament cu un prieten

minim 60 min.

A și B, iar C ca observator (a se vedea fișa nr. 2).

1. B îl invită pe A să discute împreună despre un subiect plăcut (de pildă, ultimul concediu).
   B se armonizează non-verbal (gesturi, posturi, expresii faciale, ton, ritm al vocii, respirație etc.) timp de circa 10 minute.
2. Schimb de roluri și iarăși 10 minute punctul 1.
3. Nou schimb de roluri.

Fiecare participant va efectua acest exercițiu de armonizare non-verbală timp de minimum 30 de minute în total.

▶ FIȘA NR. 6
PREGĂTIRE PENTRU ARMONIZAREA TERMENILOR DE BAZĂ

maxim 20 min.

Exercițiu pe care îl veți practica singur.

Identificați sistemul senzorial căruia îi corespund termenii de bază din expresiile prezentate mai jos:

Indicați:

V pentru vizual
A pentru auditiv
K pentru kinestezic
O pentru olfactiv / gustativ
NS dacă este vorba despre un termen fără legătură cu un sistem senzorial, adică despre un termen de bază nespecific.

1. Pastila poate fi amară.
2. Mă aflu într-o situație lipsită de armonie.
3. Această decizie nu trebuie adoptată cu ușurință.
4. Este o situație complet nouă.
5. Este o idee luminoasă.
6. Iată o perspectivă pe deplin clară.
7. Acest om se comportă foarte călduros.
8. A făcut asta într-un ritm susținut.
9. Gândirea sa este cu adevărat realistă.
10. Aceasta ne va permite să ne clarificăm punctele de vedere.
11. N-am auzit vorbindu-se despre asta.
12. Ea nu este sensibilă decât la ceea ce e concret.
13. Perspectivele sunt dintre cele mai strălucitoare.

Rezolvare

1. O / 2. A (*armonie* se referă aici la sunete)/ 3. K / 4. NS / 5. V / 6. V / 7. K (*călduros*, căldură = senzație) / 8. A sau K, fiindcă *ritmul* poate aparține ambelor categorii / 9. NS / 10. V / 11. A / 12. K / 13. V

▶ FIȘA NR. 7

ANTRENAMENT RECREATIV PENTRU ARMONIZAREA VOCALĂ

Una dintre formele eficiente de pregătire pentru armonizarea vocală este imitația. Nu mă refer aici la persoanele din anturajul dumneavoastră, ci la oamenii politici și la vedetele din lumea artistică. Alegeți personalități „tip" pentru a vă obișnui auzul, pe de o parte, și corzile vocale pe de altă parte, pentru a auzi și a reproduce

sonorități diferite de propria dumneavoastră intonație, de timbrul și ritmul dumneavoastră sonor.

- Personalități politice: aveți la dispoziție o paletă largă, din care puteți alege indiferent de orientarea politică.
- Vedete din domeniul artistic, a căror imitare vă va lărgi spectrul vocal: Tudor Gheorghe, Monica Anghel, Marcel Ureş etc.
- de asemenea, pentru amuzamentul prietenilor dumneavoastră, puteți imita diverse accente (moldovenesc, ardelenesc, oltean, oșan), fără vulgaritate sau deriziune, pentru a deprinde diverse tonalități pitorești, diferite de a dumneavoastră.

▶ FIȘA NR. 8

MIȘCĂRILE OCULARE, primele observații

minim 45 min.

Învățați să observați mișcările oculare ale persoanelor pe care le întâlniți. În minte, corelați aceste observații cu conexiunile neurologice pe care le reprezintă, conform tabelului de la începutul capitolului 5. Puteți efectua acest exercițiu cu absolut toate persoanele pe care le întâlniți. Atenție! Nu vă jucați de-a Frankenstein-Freud (numele cu care desemnez eu persoanele cărora le place să folosească noțiunile de psihologie dobândite pentru a-i „analiza" și mai cu seamă a-i critica pe semenii lor).

Pentru a facilita deprinderea acestui exercițiu, poate că este bine să-l practicați observând persoanele intervievate la televizor; aceasta vă va permite să explicați cu voce tare ceea ce observați.

Exemplu: Vedeți că persoana intervievată își ridică ochii spre stânga când trebuie să răspundă la întrebarea unui ziarist și spuneți cu voce tare: „Imagine căutată în memorie".

(Școlarii știu de mult că, repetând cu glas tare ceea ce trebuie să învețe, obțin totdeauna rezultate mai bune.)

▶ FIȘA NR. 9
OBSERVAREA MIȘCĂRILOR OCULARE

cca 20 min.

1. Rugați o rudă sau un prieten să vă ajute pentru acest exercițiu.
2. Rugați-l să se așeze confortabil în fața dumneavoastră. Spuneți-i că nu trebuie să răspundă cu glas tare la întrebările pe care i le veți pune, ci numai să găsească răspunsul mental și să nu închidă ochii. Explicați-i că faceți un exercițiu de observare. Spuneți-i de asemenea că, pentru reușita antrenamentului dumneavoastră, nu-i veți explica scopul exercițiului decât după încheierea acestuia.

Pentru simplitate, am grupat întrebările în categorii corespunzătoare diferitelor operațiuni mentale. Dumneavoastră va trebui să treceți de la o categorie la alta, după dorință.

Operațiuni mentale	**Întrebări posibile**
Imagini vizuale rememorate	Ce culoare avea ușa de la intrare în prima dumneavoastră locuință? Ce culoare are părul persoanei care are cel mai lung păr între cunoștințele dumneavoastră? Care este cel mai întunecat loc din sediul în care lucrați? Ce scria pe cel mai amuzant tricou pe care l-ați văzut în ultima vreme? Ce culoare de păr avea ultimul dumneavoastră profesor?
Imagini vizuale	Imaginați-vă partenerul de viață cu părul vopsit (adăugați, eventual: în altă culoare). Imaginați-vă mama în uniformă militară. Imaginați-vă castelul visurilor dumneavoastră.
Auditiv rememorat	Care este primul lucru pe care vi l-a spus cineva astăzi? Care este a treia notă[1] a melodiei dumneavoastră preferate? Care este persoana, din anturajul dumneavoastră, care are cea mai puternică voce? Cântați mental „Sanie cu zurgălăi".

---

[1] Nu este necesar să cunoașteți solfegiul pentru a răspunde la această întrebare. Amintiți-vă cărui sunet corespunde nota respectivă.

Auditiv construit	Imaginați-vă sunetul pe care l-ar scoate claxonul mașinii dumneavoastră dacă l-ați înlocui cu o trompetă. Auziți-vă răspunzând „mâine" factorului care vine pentru a citi contorul electric.
Dialog intern	Puneți-vă următoarea întrebare: „Care este acum lucrul cel mai important pentru mine?"
Kinestezic	Imaginați-vă că mângâiați brațul unui fotoliu de pluș. Imaginați-vă că faceți un duș cald. Care este prima senzație pe care o resimțiți dimineața, când vă treziți?

Unii autori sunt de părere că există între 5 și 10% persoane pentru care aceste mișcări oculare sunt inversate.

▶ FIȘA NR. 10
ANTRENAMENT PENTRU ANALIZAREA META-PROGRAMELOR INTERLOCUTORULUI

Să ne amintim: Meta-programele sunt tendințe de a privilegia anumite aspecte ale realității în raport cu altele. (Este un mecanism „natural" al modului de funcționare a creierului uman.)

Pentru acest aspect al relației de influență, nu voi propune un antrenament propriu-zis, deoarece avem de-a face cu un element frecvent întâlnit în psihologia populară.

Nu pot să nu vă încurajez însă să țineți seama – și să acordați o atenție deosebită – selecțiilor primare, altele decât cele ale dumneavoastră (a se vedea partea I, capitolul 7).

Cele mai frecvente axe

- axa sine/ceilalți
- axa a se îndrepta către/a părăsi
- selecțiile primare:
  - oamenii
  - activitățile
  - locurile

- lucrurile
- informațiile.

▶ REFLEXIA NR. 3
ASCULTAȚI CE VĂ SPUNE HARTA LUMII

Învățați să fiți atent la ceea ce vă dezvăluie cuvintele celorlalți.

Exemplu: Sesizați deosebirea dintre aceste mesaje:

„Este bine să-mi telefonezi." (mesaj ce conține o „judecată", în acest caz una pozitivă)

„Ești amabil să-mi telefonezi." (idem)

„Îmi face plăcere să-mi telefonezi." (mesaj mai implicat din partea unei persoane care nu se simte foarte confortabil în ceea ce privește propriile sale sentimente – „îmi face plăcere" în loc de „îmi place")

„Apreciez faptul că-mi telefonezi." (transmite un mesaj relativ la o satisfacție afectivă, de care nu putem fi siguri)

„Sunt mulțumit, sunt fericit că-mi telefonezi." (mesaj evident)

Dacă toate acestea vi se par exagerate, vă rog să vă amintiți – sau să vă imaginați – modul în care ați răspuns persoanei de care erați îndrăgostit, atunci când aceasta nu-și exprimase încă sentimentele.

JOC-EXERCIȚIU REFERITOR LA MODUL DE FUNCȚIONARE A CREIERULUI

În locul unei conversații banale, vă propun să inițiați o dezbatere interesantă cu doi sau trei dintre prietenii dumneavoastră. Această dezbatere va avea formatul unui joc, un joc fără învinși și învingători – sau poate că învingători veți fi atât dumneavoastră cât și prietenii respectivi, fiindcă veți învăța lucruri extrem de interesante.

Materiale necesare

Un dicționar, o coală mare de hârtie (sau mai bine un bloc de desen), câteva creioane colorate sau carioca în 4 sau 5 nuanțe.

Etapa I

Trebuie să stabiliți o „hartă de termeni logici și dialectici", structurând-o grafic astfel încât să puteți întreține apoi o dezbatere pe această temă.

Pentru aceasta, trebuie să definiți mai întâi „conceptele" legate de subiectele respective.

Iată în continuare lista principalelor cuvinte corelate cu cele două discipline clasice care tratează operațiunile mentale și comunicative din domeniul de studiu al NLP:

Logică	**Dialectică**
dovadă	argument
deducție	argument de autoritate
inferență	contradicție
extrapolare	demonstrație
raționament	combatere
silogism	discuție
concepere	dezbatere
discernere	paradox
judecată	postulat
principiu	corolar
analogie	
etc.	

Etapa a II-a

Discutați cu privire la ceea ce ați scris pe coala dumneavoastră.

▶ FIȘA NR. 11
IDENTIFICAREA HĂRȚILOR LUMII

câteva ore

Explorați „caracterul unic al fiecăruia".

Pentru aceasta aveți la dispoziție numeroase strategii. Iată câteva.

1. Inițiați o conversație cu cineva cu care „n-ați fi făcut-o niciodată până acum".

2. Observați oamenii (la televizor, în mijloacele de transport în comun, la cinematograf, într-un bar, pe stradă) și încercați să ghiciți ce viață duc.
3. Solicitați opiniile mai multor persoane cu privire la problemele importante ale epocii contemporane.
4. Încercați să vă întâlniți cu oameni puternic deosebiți de dumneavoastră și să cunoașteți câte puțin din universul lor.
5. Străduiți-vă să întâlniți persoane a căror HL este bogată în contraste: oameni cărora le plac deopotrivă muzica lui Mozart, varza murată, boxul și petrecerile câmpenești.

▸ MIC EXERCIȚIU COMPLEMENTAR

IDENTIFICAREA ALTOR HĂRȚI ALE LUMII

1. Hotărâți-vă să „colecționați" bizareriile care vă surprind la alte HL. Spre exemplu, diversitatea moravurilor practicate în diferite medii – familiale, profesionale – ca:
   - În familia Cutare, înainte de a fi adoptate anumite decizii, se cere părerea celor vârstnici.
   - În acel mediu profesional, un asemenea comportament este considerat neobișnuit, în vreme ce în alte medii...
2. Notați-le într-un carnețel destinat exclusiv acestui scop.

Variantă utilă:

1. Plimbați-vă pe stradă, priviți oamenii, afișele și încercați să deslușiți harta lumii proprie fiecăruia dintre următoarele persoane:
   - un cerșetor
   - un manechin
   - un elev
   - un funcționar la bancă
   - un actor
   - un străin
   - un handicapat
2. Gândiți-vă la harta lumii proprie persoanelor pe care le întâlnim mai rar:
   - bolnavii dintr-un spital

- persoanele care trăiesc la azil
- agricultorii
- persoanele care lucrează noaptea etc.

▶ FIȘA NR. 12
ARMONIZAREA FIZICĂ ȘI VERBALĂ cu un prieten

minim 60 min.

1. A și B, iar C ca observator.
2. B îl invită pe A să discute împreună despre un subiect relativ agreabil pentru A.
   B se armonizează verbal (cuvinte, vocabular) și non-verbal, „subliniind" foarte ușor termenii de bază utilizați de A.
3. Refaceți exercițiul având ca subiect de conversație „o zi de muncă a lui A".

Amintiți-vă: armonizarea are ca scop să-l ajute pe celălalt să-și dea seama că îl înțelegem, că acceptăm faptul că își poate trăi PROPRIA realitate așa cum dorește.

4. Schimb de roluri între A, B și C.

▶ FIȘA NR. 13
PREGĂTIRE PENTRU TRADUCEREA TERMENILOR DE BAZĂ

maxim 20 min.

Amintiți-vă: *a traduce termenii de bază* înseamnă a-i adapta la sistemul perceptiv VAKO preferențial al interlocutorului.

Pentru exercițiul care urmează, găsiți o modalitate de a exprima același lucru pe fiecare dintre cele trei canale principale V, A și K, pornind de la frazele nespecifice menționate mai jos.

Exemplu:
„Cred că lucrurile vor decurge excelent."
Traducere vizuală: „Văd că perspectivele sunt bune."

Traducere auditivă: „Îmi spun că vor reuși să ajungă pe aceeași lungime de undă."

Traducere kinestezică: „Simt că lucrurile se vor concretiza în mod pozitiv."

Exercițiu:

1. „Mi se pare că ideea dumneavoastră este foarte bună."
   V:
   A:
   K:

2. „Cred că-și va schimba opinia."
   V:
   A:
   K:

3. „E dificil să-l determini să raționeze."
   V:
   A:
   K:

4. „Este important să luăm în considerare diversele opinii."
   V:
   A:
   K:

5. Încercați să traduceți astfel afirmațiile celor din jurul dumneavoastră, în viața de zi cu zi.

Rezolvare

1. V: „Văd că ideea dumneavoastră aruncă o lumină nouă asupra situației."
   A: „Îmi spun că ideea dumneavoastră va asigura o mai deplină armonie."
   K: „Simt că ideea dumneavoastră este utilă."

2. V: „Văd că va evolua spre perspective încă neîntrevăzute."
   A: „Îmi spun că-și va acorda instrumentele."
   K: „Simt că va debloca situația."

3. V: „Văd că-i este dificil să-și imagineze alte perspective."
   A: „Îmi spun că nu aude toate tonurile muzicii."
   K: „Simt că nu e cu picioarele pe pământ."

4. V: „Observ diferite puncte de vedere."
   A: „Trebuie să ascultăm toate tonurile muzicii."
   K: „Trebuie să simțim toate realitățile."

▶ FIȘA NR. 14
IDENTIFICAREA SISTEMULUI SENZORIAL DOMINANT

Cu toate că întrebările de mai jos sunt utilizate îndeosebi în domeniul psihoterapiei, este util să le cunoașteți și dumneavoastră. La urma urmei, există numeroase situații în care ele vă vor permite să câștigați ceva timp.

Atunci când o persoană evocă o situație din trecut, în care susține că s-a aflat într-o anumită stare, adresați-i următoarele întrebări, observându-i cu atenție mișcările oculare:

„În acea situație, ce anume v-a adus în starea...?" (Folosiți exact termenul pe care l-a utilizat persoana pentru a desemna starea respectivă.)

– Ceva ce ați văzut?

– Ceva ce v-ați spus dumneavoastră înșivă? Sau ceva ce vi s-a spus de altcineva?

– Ceva ce ați simțit? Sau faptul că v-a atins cineva?

▶ FIȘA NR. 15
ARMONIZARE ȘI CONDUITĂ
Exercițiu cu prietenii

minim 60 min.

Amintiți-vă: prin armonizare urmăriți să vă liniștiți interlocutorul pentru a-i dirija conduita, adică pentru a exercita asupra lui influența dorită.

- A și B, iar C ca observator.
- A și B discută despre un subiect cu un potențial afectiv redus. B începe să se armonizeze cu A.

După 10 minute, ia inițiativa de a schimba unul dintre parametrii non-verbali (de pildă poziția) și continuă discuția.

După 20 de minute, modifică unul dintre parametrii verbali (spre exemplu, folosește propriii săi termeni de bază).
În tot acest timp, C observă dacă această conduită produce rezultate; altfel spus, dacă A începe să se armonizeze „inconștient" cu B.

3. Schimbare de roluri.

▶ FIȘA NR. 16
ACORDAREA: Exerciții reale

Amintiți-vă: a se „acorda" înseamnă a stabili o legătură profundă cu interlocutorul, un raport pregătitor pentru încercarea de a-l influența. Putem ajunge la o stare de acord prin armonizare verbală și non-verbală.

Practicați cu circumspecție aceste tentative de stabilire a unor legături profunde.

Pe de o parte, este preferabil să încercați cu persoane care nu au nici un ascendent asupra dumneavoastră.

Pe de altă parte, este preferabil să le încercați cu persoane care nu vă sunt antipatice sau ostile și, de asemenea, cu persoane asupra cărora rezultatul stabilirii unei legături profunde nu va lăsa urme (multe persoane se simt „atrase" de cei care le acordă o asemenea atenție); de aceea, vă recomand să alegeți cu atenție primele persoane cu care veți efectua aceste tentative.

▶ FIȘA NR. 17
ARMONIZAREA: Încercări reale

total, minim 45 min.

Alegeți situații de contact de scurtă durată (maxim 3 minute) pentru primele încercări reale de armonizare.

Iată care sunt tipurile de contact care se pretează la aceste prime încercări:

– cu ocazia unei întâlniri, a unui demers cu un coleg; cu funcționarul de la poștă; cu șoferul autobuzului; cu casiera de la supermarket;

– în cursul unei serate; cu un vecin; într-o sală de concert; într-o sală de teatru sau de cinematograf etc.
– cu un străin.

▶ FIȘA NR. 18

BILANȚUL CAPACITĂȚII DUMNEAVOASTRĂ DE A VĂ ACORDA CU CEILALȚI

Înainte de a vă continua pregătirea în domeniul tehnicilor de influență din NLP, este de dorit să realizați un bilanț al diverselor experiențe pe care le-ați avut deja cu privire la „tânăra" dumneavoastră capacitate de a vă acorda cu ceilalți.

Dacă ați citit această carte până aici și ați efectuat exercițiile de calibrare și de armonizare prezentate, probabil că veți fi surprins de rezultatele obținute!

Atenție! Repet: NLP nu este o nouă religie; nu trebuie să vă acordați cu lumea întreagă. *Dumneavoastră* sunteți cel care hotărâți cu cine vreți să stabiliți relații de influență!

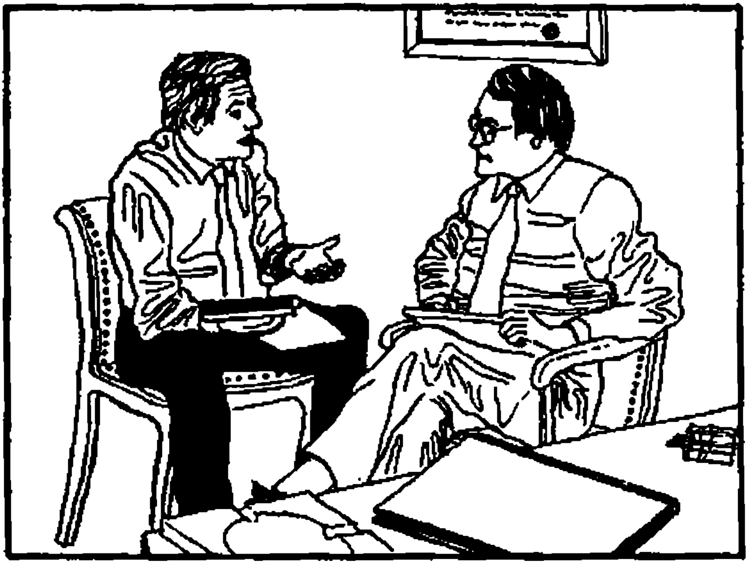
Cred că nu trebuie să vă învăț cum să vă dezacordați cu persoanele care nu vă plac, care nu vă interesează, cu care nu vreți să inițiați o relație.

Această fișă nu conține o indicație de durată, deoarece este evident că, pentru a face un bilanț serios într-un program de autoformare, trebuie să vă acordați... un anumit timp.

Verificați-vă deci capacitățile de calibrare a interlocutorilor pe care îi întâlniți, precum și pe cele de armonizare fizică și verbală, respectiv de conducere a discuțiilor, a întrevederii.

Nu ezitați să recitiți prima parte a acestei cărți, dacă aveți neclarități.

Și, în ultimul rând, nu omiteți să faceți acest bilanț înainte de a vă continua planul de autoformare.



Exemple de persoane armonizate



▶ FIȘA NR. 19

PREGĂTIRE PENTRU O INTERVENȚIE CU PRIETENII

minim 60 min.

Cu excepția situației în care nu dorim să obținem decât o informație simplă[1] (dar și acest lucru necesită o bună relație de influență), ne aflăm implicați într-o relație de influență ori de câte ori este vorba despre un contact angajat.

De aceea, nu trebuie să ignorați importanța pe care o are expunerea propriului dumneavoastră punct de vedere, a opiniei dumneavoastră – mai cu seamă dacă aceasta vă este solicitată, dacă vi se cere ajutorul (de pildă: o persoană care se acordează ușor cu ceilalți este adeseori solicitată pentru a-și expune părerea cu privire la deciziile ce vor fi adoptate).

1. A, B și C.
2. B este „intervenient" pe lângă A.
   Urmând mental principiile generale de intervenție, B îl invită pe A să-i vorbească despre o problemă reală.
   Atenție! Nu vă reluați practicile obișnuite.
3. Schimbați rolurile.

▶ FIȘA NR. 20

PRINCIPIILE GENERALE DE INTERVENȚIE

Ce este o intervenție?

Putem numi *intervenție* orice comunicare umană care are un obiectiv mai ferm decât simpla plăcere de a fi împreună; altfel spus, majoritatea situațiilor de viață pot constitui o intervenție.

Prin urmare, are loc o intervenție atunci când:

---

[1] Viața ne-a învățat că putem rata uneori lucruri foarte simple, cum ar fi aflarea direcției bune de urmat pe o stradă. Unii oameni refuză chiar să ne răspundă... fiindcă nu suntem suficient de bine „acordați" cu ei pe plan vestimentar, de exemplu – iar aceștia pot fi atât „snobi", cât și persoane care refuză să ne vorbească fiindcă suntem îmbrăcați prea bine!

– dorim să cerem o informație (despre direcția de urmat / cum să înaintăm o reclamație / cum să folosim un aparat / cum să aflăm intențiile unei persoane / cum să cerem un obiect)
– vrem să informăm pe altcineva – să-i oferim o informație despre noi înșine sau despre orice alt subiect / să dăm una sau mai multe informații mai multor persoane / să animăm o reuniune
– dorim să rezolvăm una sau mai multe probleme cu ajutorul altor persoane (în viața personală sau profesională)
– vrem să inducem, să influențăm, să sugerăm o schimbare la una sau la mai multe persoane, în viața particulară sau profesională[1])
– vrem să vindem sau să negociem ceva cu una sau cu mai multe persoane.

Principii generale de intervenție

În toate situațiile menționate mai sus, ca de altfel în multe alte tipuri de intervenții, NLP propune următoarele principii de acțiune:

- **Definirea cadrului intervenției**
- **Stabilirea și întreținerea unui raport puternic** prin armonizarea fizică și verbală
- **Determinarea obiectivelor ce trebuie atinse**
- **Intervenția** propriu-zisă
- **Verificarea ecologiei** pentru ceea ce a fost (eventual) schimbat.

(Fișa nr. 21 prezintă toate cele **8 etape ale modelului general de intervenție**[2].)

---

[1] Fișele prezentate în această carte nu trebuie utilizate niciodată pentru o intervenție menită să înlocuiască o abordare terapeutică – a se vedea Avertisment, în partea introductivă.

[2] Această fișă accentuează importanța însușirii acestor principii generale de intervenție, dar este evident că în unele intervenții scurte, unele etape vor avea o durată redusă sau vor fi absente (nu avem ce verificare ecologică să facem atunci când cerem informații asupra direcției de mers – decât poate: „Am înțeles bine? Răspunsul pe care mi l-a dat interlocutorul meu îmi permite să ajung la...?")

▶ FIȘA NR. 21
MODELUL GENERAL DE INTERVENȚIE

1. **STABILIREA CADRULUI INTERVENȚIEI**
   Definim și convenim asupra motivelor pentru care ne-am reunit, specificăm ce anume este inclus și ce este exclus (frontierele din această intervenție.

→ **Demers**: utilizarea întrebărilor minimale (a se vedea fișa nr. 23).

2. **STABILIREA ȘI ÎNTREȚINEREA UNUI RAPORT PUTERNIC**
   Stabilim o legătură profundă, pentru a ne liniști interlocutorul/interlocutorii.

→ **Demers**: ne acordăm cu ceilalți prin armonizare verbală și armonizare non-verbală.

3. **ADUNAREA INFORMAȚIILOR DESPRE STAREA ACTUALĂ**
   Aflăm care este starea (situația) actuală a unei persoane sau a unui grup.

→ **Demers**: întrebări clasice despre starea actuală.

4. **DETERMINAREA OBIECTIVELOR, A REZULTATELOR CE TREBUIE OBȚINUTE**
   Identificăm scopul urmărit și îl descriem prin criterii precise, în termeni senzoriali (imagini, cuvinte, senzații).

→ **Demers**: întrebări minimale
(a se vedea fișa nr. 23).

5. **GĂSIREA ACCESULUI LA RESURSE**
   Căutarea resurselor interne și externe care vor permite atingerea obiectivului definit la etapa 4.
   – Resurse interne: amintiri, experiențe, imaginație, strategii.
   – Resurse externe: observații, întrebări, solicitări adresate altora.

→ **Demers**: îndrumăm persoana/persoanele pentru a căuta aceste resurse; facem apel la intențiile pozitive; utilizăm obiecțiile ca pe niște resurse.

6. **INTERVENȚIA PROPRIU-ZISĂ**
   Acțiunea prin care se trece de la starea actuală la starea dorită.

→ **Demers**: toate metodele, toate modelele (NLP și altele).

7. **PUNTEA SPRE VIITOR**
   Asociem schimbarea prezentă cu viitorul.

→ **Demers**: ancorarea reușitelor actuale și definirea modificărilor specifice.

8. **VERIFICAREA ECOLOGIEI**
   Verificăm impactul și consecințele schimbării intervenite asupra sistemului (persoană sau grup de persoane).

→ **Demers**: întrebări.

Acest model general de intervenție este un instrument puternic, un ghid pentru reușita intervențiilor noastre.

Reușita depinde însă de respectatea sistematică a acestor etape, chiar dacă unele dintre ele – în anumite situații – se pot rezuma la doar unul – două cuvinte.

Comentarii

1. Stabilirea cadrului

Este o etapă extrem de utilă pentru majoritatea intervențiilor (psihologice / în cadrul organizațiilor).

Este demersul care ne va permite să „revenim la subiect“ ori de câte ori apare riscul devierilor.

Este indispensabilă într-o intervenție ce implică mai mult de două persoane.

- **Exemple de aplicare:**

  „Doamnelor și domnilor, ne-am reunit aici în această după-amiază pentru a găsi sloganele campaniei noastre 92/93. Îmi voi permite să-i „rechem la ordine“ pe cei care se vor depărta de la acest subiect.“

  „Bun, Marcel, avem la dispoziție o oră pentru a vedea cum poți stabili un dialog eficient cu fiica ta, Geneviève. Exact despre asta este vorba, nu-i așa?“

2. Stabilirea și întreținerea unui raport puternic

Așa cum am explicat deja, acest mod de lucru este necesar chiar de la primul contact și până la ultimul.

În relația cu un grup, el trebuie aplicat atât grupului în ansamblu – comportamentele individuale devenind astfel microcomportamente ale entității globale numite „grup" – cât și fiecărui individ din componența grupului.

Dificultatea de a stabili și a întreține un raport puternic militează împotriva „ședințomaniei" – maladie socială a organizațiilor noastre, care tind să convoace câte o ședință pentru fiecare „da" sau „nu" ce trebuie hotărât.

3. Adunarea informațiilor despre starea actuală

Dat fiind că orice intervenție are ca scop final evoluția unei persoane sau a unui grup[1], este absolut necesară cunoașterea realității stării actuale.

- **Exemple de aplicare:**

  „Care este situația noastră actuală?"

  „Ce anume este mulțumitor? Ce nu e satisfăcător?"

4. Determinarea obiectivelor, a rezultatelor ce trebuie obținute

A se vedea fișa nr. 23 pentru utilizarea întrebărilor minimale.

O definire a obiectivelor insuficientă, nespecifică și imprecisă, sau formulată în termeni altfel decât pozitivi, constituie una dintre principalele piedici din calea organizațiilor și a persoanelor individuale deopotrivă.

Adesea aceasta este cauza unor eșecuri, rateuri, neînțelegeri, tensiuni și jocuri psihologice. În cadrul unei intervenții de natură psihologică, aceasta este probabil etapa care necesită cel mai ridicat nivel de răbdare[2], deoarece contemporanii noștri nu sunt obișnuiți

---

[1] Amintesc faptul că a oferi câteva informații simple unui grup de persoane constituie o intervenție ce permite grupului să evolueze de la starea actuală X (în care grupul nu cunoaște informațiile respective) la starea dorită X + I (în care cunoaște acele informații).

[2] În psihoterapie se știe că această etapă poate necesita mai multe ședințe – atunci când nu este de fapt punctul central al terapiei.

să-și exprime dorințele (ceea ce vor) în termeni obiectivi (a se vedea fișa nr. 22).

5. Găsirea accesului la resurse

În cadrul organizațiilor, această etapă face parte din ceea ce se numește *pregătirea ședinței*. Este însă regretabil faptul că se așteaptă momentul ședinței pentru a se căuta unele date care ar fi fost mult mai comod de adunat înainte.

Într-o intervenție psihoterapeutică, este de dorit ca persoana respectivă să fie îndrumată spre resursele sale personale (amintiri, experiențe, imaginație, strategii) sau spre cele externe (invitând-o să facă noi observații, să adreseze întrebări altora etc.).

Atenție! Mulți oameni au o părere proastă despre valoarea propriilor experiențe și capacități, adesea fiind necesar ca aceasta să le fie explicată în cursul etapei de față. „Dispuneți de resurse!" – iată leitmotivul multor Super-C în această etapă.

Tot acum trebuie să identificați intențiile pozitive care îl animă pe interlocutorul dumneavoastră și, pornind de la ele, să încercați – în etapa a șasea – să le utilizați pentru atingerea obiectivelor dorite.

Pe întreg parcursul intervenției, Super-C folosesc obiecțiile ca pe niște resurse (a se vedea fișa nr. 42).

6. Intervenția propriu-zisă

Aceasta este etapa centrală. Într-o relație de ajutorare, acum se pune problema **ajutării** persoanei respective să treacă din starea actuală în starea dorită. (NLP oferă pentru practica psihoterapeutică instrumente eficiente și performante, predate în cadrul pregătirii de specialitate; prin urmare, nu fac obiectul acestei cărți.)

Pentru intervențiile în cadrul organizațiilor, aici își au locul tehnicile de management și, în funcție de necesități, tehnicile de soluționare a problemelor, tehnicile de creativitate etc.

7. Puntea spre viitor

Atenție! Deoarece este entuziasmant să ajuți o persoană (sau un grup) să treacă de la starea actuală de la începutul intervenției la starea dorită, adesea se întâmplă ca etapele a șaptea și a opta să fie neglijate.

Iată-vă avertizați!

În etapa a șaptea se pune problema creării unei legături – adesea imaginare – ce va trebui apoi ancorată (a se vedea fișele nr. 26, 27, 28) între prezent și viitor[1].

8. Verificarea ecologiei

Fiindcă s-a reușit o schimbare, trebuie verificată compatibilitatea acesteia cu ansamblul persoanelor și al condițiilor în care aceasta are loc.

Dacă verificarea nu este posibilă, trebuie să tratați problema compatibilității ca pe o nouă intervenție[2].

▶ FIȘA NR. 22
DEFINIREA OBIECTIVELOR

O **bună definire a obiectivelor** este unul dintre elementele fundamentale pentru reușita în orice întreprindere, fie ea cât de simplă.

Să lăsăm filozofilor și psiho-sociologilor grija de a înțelege motivele acestui adevăr, iar noi să constatăm că puțini oameni **știu să exprime cu ușurință ceea ce vor**; afirmația este valabilă atât pentru viața personală, cât și pentru cea profesională.

Putem identifica însă (acesta fiind țelul acestei fișe) care sunt **condițiile unui obiectiv bine definit**.

Condițiile unui obiectiv bine definit (*well-formed outcome*)

1. Formulare pozitivă
2. Formulare concretă și realistă
3. Formulare specifică (prin criterii precise)

---

1 În anumite cazuri, viitorul se „situează" la doar cinci minute după încheierea intervenției.

2 Ajuns în acest stadiu al lecturii, ideea de a reîncepe o nouă intervenție conform aceluiași model vi se va părea probabil inoportună, dar gândiți-vă puțin: ce înseamnă viața altceva decât abordarea unei întregi serii de probleme (și deci intervenția asupra lor)?!!

1. Formulare pozitivă

Știm nu de mult timp (cu excepția geniilor) că un mesaj cu caracter de obligativitate („Trebuie să...") formulat negativ este un paradox pentru creierul uman. (Mesajul „Nu aluneca de pe acoperiș" necesită două etape: mai întâi să înțelegem ce înseamnă a aluneca și apoi să înțelegem negarea acestui sens.) Iată de ce obiectivele în termeni negativi referitori la dorințe („Nu mai vreau să mă cert cu ea") sau la activitatea profesională („Nu mai dorim reclamații referitor la...") au un efect prea puțin mobilizator.

De aceea, este important să vă obișnuiți să transformați astfel de obiective în unele formulate în termeni pozitivi.

Exemple:

„Vreau să trăiesc clipe plăcute alături de ea."
„Vrem să primim felicitări referitor la.."

2. Formulare concretă și realistă

Sensul termenului „realist" vă este desigur cunoscut.

Atenție! A deveni din ce în ce mai realist constituie un semn de evoluție. Aveți însă grijă să nu treceți în extrema cealaltă și să vă subestimați drepturile. „Vreau ca, atunci când ne întâlnim, să avem o relație bună (intimă și de alt tip) (cu o persoană liberă, firește)." „Dorim să primim felicitări pentru serviciile noastre de calitate (iar felicitările să fie obiective!)."

3. Formulare specifică

Un obiectiv cu adevărat concret și **mobilizator** necesită ca formularea sa să cuprindă criterii specifice, adică precise, verificabile și controlabile. **Întrebările minimale** (fișa nr. 23) vă vor ajuta să respectați acest aspect al formulării.

Exemple:

„Ce doriți la micul dejun?"

- Răspunsuri nespecifice frecvente:

„Nu știu..."; „Să vedem..."
„Ceva bun."
„Un mic dejun obișnuit."

- Răspunsuri specifice:

  „Vreau 4 – 5 felii de pâine țărănească, dulceață (nu de căpșuni), 2 felii de brânză, un suc de portocale, cafea (pentru 2 cești), lapte, zahăr cuburi."
  „Îmi este indiferent."

▶ FIȘA NR. 23

ÎNTREBĂRI MINIMALE

Sunt întrebări pe care le puteți utiliza pentru a formula corect un obiectiv, adică pentru a-i conferi un caracter „mobilizator".

Întrebarea nr. 1
Ce doriți cu exactitate? (Verificați dacă obiectivul este pozitiv, concret, realist și specific; ajutați persoana să-l exprime astfel.)

Întrebarea nr. 2
Față de acest obiectiv, unde vă aflați în acest moment? În ce constă diferența față de ceea ce aveți acum?

Întrebarea nr. 3
Când doriți să obțineți acest lucru? (Solicitați precizarea termenului.)

Întrebarea nr. 4
Cine va fi implicat în îndeplinirea acestui obiectiv?

Întrebarea nr. 5
Unde se vor petrece lucrurile?

Întrebarea nr. 6
De ce anume veți avea nevoie pentru atingerea obiectivului? Care va fi costul (pecuniar sau psihologic) al îndeplinirii obiectivului?

Întrebarea nr. 7 (și cea mai importantă)
Cum veți ști că v-ați atins obiectivul? (În termeni senzoriali: Ce veți vedea? Ce veți auzi? Ce veți simți?)

În privința acestor întrebări – utile atât în relația cu o singură persoană, cât și în cea cu un grup – respectarea meta-modelului vă

va permite evitarea capcanelor (numeroase) pe care adesea inconștientul le întinde (a se vedea fișa nr. 31).

→ **Exemplu:**

Întrebarea nr. 1

„Vreau să dialoghez clar cu fiica mea, Claude, despre studiile ei, pentru a obține o orientare limpede pe termen lung pentru ea, pentru tatăl ei și pentru mine."

Întrebarea nr. 2

„Acum, Claude nu știe exact ce orientare universitară vrea să adopte."

Întrebarea nr. 3

„Înainte de sfârșitul anului școlar. Să spunem, pe 30 iunie."

Întrebarea nr. 4

„Tatăl ei, Claude și cu mine."

Întrebarea nr. 5

„Doresc ca discuția să aibă loc în sufrageria noastră, acasă, la Toul."

Întrebarea nr. 6

„Va trebui ca Paul, soțul meu, Claude și cu mine să petrecem cu siguranță 3 ore, dând dovadă de atenție și concentrare – adică să nu ne mai ocupăm de altceva în acest timp – și de asemenea să ne alocăm suficient timp pentru a ajunge la un acord."

Întrebarea nr. 7

„Voi vedea chipul fericit și surâzător al lui Paul și al lui Claude. Vom exprima orientarea aleasă în termeni clari, ca și numele facultății la care va intra Claude în octombrie. Voi simți o senzație de relaxare în tot corpul."

▶ FIȘA NR. 24
UTILIZAREA METAFORELOR

Să ne amintim: o metaforă este un text (real sau imaginar) care vizează să clarifice sau să explice ceva, ori să ofere sugestii pentru soluționarea unei probleme.

Anecdotele – sau pildele scurte – au avantajul că sunt mai bine acceptate decât discursurile raționale sau judecățile critice, fiindcă se adresează copilului din noi.

De asemenea, este recomandabil să folosiți o metaforă numai după ce ați stabilit un raport puternic cu interlocutorul sau interlocutorii dumneavoastră.

Fiindcă mi-ar fi dificil să vă ofer un antrenament – în sensul strict al termenului – în ceea ce privește modul de utilizare a metaforelor, vă sugerez să observați în anturajul dumneavoastră cât de mult folosesc metaforele cei pe care îi considerați pricepuți în arta de a comunica.

Atenție! Nu confundați anecdotele cu glumele! Nu utilizați o metaforă decât atunci când sunteți de părere că folosirea ei îl va ajuta pe interlocutorul dumneavoastră să înțeleagă mai bine situația.

(Politicienii, oamenii de afaceri și liderii charismatici utilizează metaforele din plin.)

Câteva exemple:

1. Pentru a vă referi la un vânzător foarte perseverent:
   „Un tip care ar putea vinde frigidere eschimoșilor."
2. Pentru a sublinia confortul asigurat de un vehicul:
   „Cu această mașină vă veți deplasa ca așezat pe un norișor!"
3. Pentru a explica „logica economică" a unui stat sau a unei întreprinderi:
   „E ca și pentru o familie: există surse ale banilor (adesea salariile părinților) și există cheltuieli..."

Meditați asupra acestei metafore pe care Krishnamurti a folosit-o pentru a explica de ce orientalii susțin că nu trebuie să ne temem de moarte:

„Izvoarele dau naștere râurilor, care formează fluvii și se varsă în mare. Când ia sfârșit un fluviu? În ce loc exact începe marea?"

Exemplu suplimentar:

În excelenta lucrare intitulată *Prezența*, de Jerzy Kozinski, eroul, „dl. Chance", este un grădinar care folosește metafore „grădinărești", și o face atât de bine, încât ajunge consilier la Casa Albă, unde continuă să-și exprime ideile sub forma acelorași metafore „grădinărești".

▸ REFLEXIA NR. 4
CÂȚI OAMENI ÎNCERCĂM SĂ INFLUENȚĂM?

Prin întrebarea din titlu încercăm să ne dăm seama dacă merită într-adevăr să facem efortul de a învăța tehnicile de influență ale NLP. Altfel spus, are rost să ne dăm silința pentru aceasta?

Pentru a răspunde la această întrebare, am intervievat două persoane încă active profesional: o profesoară și un funcționar într-o întreprindere. Trec peste detaliile răspunsurilor.

Fiecare dintre ei stabilește contacte cu cel puțin 2 000 de persoane (familie, prieteni, colegi, clienți, comercianți, funcționari. Este evident faptul că unele profesii implică un număr mai mare de contacte umane.

▸ REFLEXIA NR. 5
UN MOTIV SUPLIMENTAR PENTRU A VĂ ACORDA NON-VERBAL

Deși tot ce ni se întâmplă într-o relație „trece" prin creier, celebrul biolog W. Gray consideră că nu există nimic pur intelectual.

▶ FIȘA NR. 25
INVITAȚIE LA FLEXIBILITATE

Așa cum am văzut în schemele relative la atingerea obiectivelor personale (sau de grup), persoanele care „reușesc" se caracterizează printr-o creativitate deosebită în viața de zi cu zi sau, am putea spune, printr-o mare flexibilitate.

Principala trăsătură a acestei flexibilități este găsirea unui răspuns original atunci când ne confruntăm cu un obstacol.

Când o „persoană care reușește în mod obișnuit în viață" nu-și atinge scopul fixat, ea își schimbă modul de a acționa și face dovada unor capacități de:

1. a reconsidera ceea ce dorește:
   „Oare nu există altceva (un alt „obiect", un comportament diferit al celuilalt) ce aș putea obține mai ușor?" sau „Obiectivul pe care mi l-am stabilit este cu adevărat realist, fezabil?"
2. a-și modifica modul de acțiune sau comportamentul pentru a-și atinge obiectivul – ca și cum s-ar întreba: „Ce ALTCEVA aș putea face pentru a-mi atinge scopul?"

Puteți aplica și dumneavoastră această atitudine flexibilă de abordare a obstacolelor și de asemenea o puteți sugera și altora. Credeți-mă, vă va schimba viața!

Și urmați sfatul lui Lewis Kornfeld: „Pentru a prinde un șoarece, dați un zvon de brânză!!"

▶ REFLEXIA NR. 6
REFLEXIE PENTRU AUTORECADRARE

Există în natură pietricele rotunjite, care se găsesc de obicei pe malurile râurilor, și care se caracterizează printr-o dungă de culoare mai închisă. Geologii știu să explice originea acestor dungi.

Poate că vi s-a întâmplat și dumneavoastră, ca multor altora, să găsiți astfel de „ciudățenii" ale naturii atât de frumoase, pe care ați vrut probabil să le fotografiați.

Cum se explică însă faptul că una și aceeași „realitate" (o suprafață traversată de o singură dungă de culoare) determină o

dezaprobare hotărâtă atunci când este prezentată într-o galerie de artă modernă sub numele de „tablou"?

POVEȘTI ADEVĂRATE DE PE TĂRÂMUL NLP

Se povestește că un pacient al lui Milton Erickson se întâlnește cu un „vechi" pacient al aceluiași celebru psihoterapeut.
– Ce mai faci?
– Foarte bine, răspunde celălalt cu un surâs larg.
– Nu mai vii pe la doctorul Erickson?
– Nu. Nu făcea decât să-mi spună niște povești de adormit de-a-n picioarelea.
– Ia te uită, și mie îmi povestește niște istorii caraghioase. Și... migrenele puternice de care sufereai anul trecut?
– Au dispărut!

Christine (care cunoaște NLP) îmi dezvăluie îngrijorarea sa cu privire la fiica sa de 13 ani, care nu învață foarte bine și preferă să-și petreacă timpul ghemuită în fața televizorului, „devorând" serialul Santa Barbara.
– Ai încercat armonizarea?
Cincisprezece zile mai târziu revine, entuziasmată:
– Știi, aveai dreptate în legătură cu fiica mea!!
– Adică?
– Păi, cu armonizarea! M-am întins și eu în fața televizorului. Am început să „vibrez" la aceleași întâmplări ale serialului ca și ea. După 15 minute, râdeam amândouă. Și în următoarea jumătate de oră am discutat împreună despre munca ei pentru școală, așa cum n-am mai făcut-o niciodată până acum!

*

Eric, om de afaceri, mi-a povestit întâmplarea următoare:
„Urma să avem o întâlnire pentru o afacere atât de importantă. încât șeful meu mi-a spus:
– Eric, la această negociere cu domnul Descamps te voi însoți și-ți voi arăta cum să tratezi o afacere delicată!
Și iată-ne plecați spre E. Descamps.
Șeful îl bombardează efectiv cu argumente zdrobitoare:

– Vedeți dumneavoastră, domnule Descamps, cititoarele noastre de CD sunt vândute la acest preț fiindcă...
– Nu veți găsi niciodată pe piață o ofertă similară!
– Prețurile noastre sunt incredibil de competitive!

Eu, care tocmai urmasem un prim weekend de formare în NLP cu Gene Early, m-am mulțumit să mă armonizez non-verbal cu domnul Descamps. Mi-am așezat mâinile ca el, mi-am schimbat poziția picioarelor la fel ca el, am început să respir cât mai mult posibil ca și el.

Când întrevederea s-a încheiat și domnul Descamps a stabilit o nouă întâlnire, mare mi-a fost mirarea să-l aud spunând:
– Și vreau să tratez cu domnul Eric, fiindcă dumnealui, cel puțin, mă înțelege."

*

Milton Erickson era membru consilier al mai multor instituții psihiatrice.

Într-o zi, la una dintre ele, i se prezintă un „caz absolut iremediabil de schizofrenie acută": un bărbat ce stătea închis într-un salon al clinicii, nu vorbea cu nimeni și mânca ce i se punea în farfurie fără a scoate un cuvânt. Tot timpul și-l petrecea mergând pe lângă pereții salonului său, „mângâindu-i" cu palma și cu obrazul și murmurând lucruri fără nici un înțeles.
– Ei bine, doctore Erickson, mărturisiți că acest pacient este un caz dezarmant, nu-i așa? Sunt câteva luni de când se află la noi și, în ciuda numeroaselor noastre încercări, nu am reușit să scoatem de la el nici un cuvânt... Care este părerea dumneavoastră?

Milton Erickson a cerul să vadă pacientul respectiv. Și știți ce a făcut?

A început să se plimbe pe lângă pereții salonului, „mângâindu-i" cu palma și cu fața și murmurând lucruri fără înțeles, cât mai asemănătoare cu cele ale pacientului „imposibil".

Ce s-a întâmplat mai departe?

După câteva minute, vizibil enervat, pacientul i s-a adresat lui Erickson cu o voce puternică:
– Ce faci aici? Și cine ești dumneata, domnule?

– Sunt doctorul Erickson, Milton Erickson. Cu cine am onoarea?
Pacientul „imposibil" și-a rostit numele.

▶ REFLEXIA NR. 7
SUNTEM BINE PROGRAMAȚI?

Întâmplarea de mai jos riscă să devină o „anecdotă" clasică în rândul universităților americane.

Se povestește că responsabilii departamentului de cercetări al unei facultăți de psihologie din estul Statelor Unite ale Americii au pus la punct, pentru un studiu al condiționării, următorul experiment:

Au fost construite două tipuri de labirinturi.
În primul, șoarecii căutau bucățele de brânză.
În cel de-al doilea, oamenii căutau bancnote de 50 $.

La sfârșitul săptămânii, bucățelele de brânză au fost îndepărtate; șoarecii au încetat să le mai caute.

Deși li s-a semnalat încheierea experimentului la sfârșitul săptămânii și deci îndepărtarea bancnotelor din labirint, în weekend au fost observați câțiva oameni care au intrat în labirint pentru a căuta bancnotele...

▶ FIȘA NR. 26
ANTRENAMENTUL PENTRU ANCORARE (I)

Pe durata a 8 zile

Să ne amintim: o ancoră este o conexiune neurologică între un stimul și o stare anumită.

Altfel spus, este o asociere între acest stimul și o stare internă (a se vedea partea întâi a cărții).

1. Familiarizați-vă cu noțiunea de ancorare identificând ancorele dumneavoastră timp de cel puțin 4 sau 5 zile. Observați ce stimuli vizuali, auditivi și kinestezici sunt asociați, la dumneavoastră, diverselor stări.

2. Observați același lucru la ceilalți (pe o durată de timp similară). Identificați modul în care funcționează ancorarea la ei, ascultați ce spune fiecare.

→ **Câteva exemple:**
Când observă cerceii auriți ai secretarei sale, Raymond nu poate să nu-i reproșeze că îi poartă.

Când îl aude pe Herbie Hanckock, Jules începe să bată măsura cu piciorul.

O zi senină îi stârnește lui Lucien „furnicături în picioare".

Când vede numele lui Depardieu pe un afiș, Marinette intră la cinema.

Când aude imnul american, lui Victor îi dau lacrimile.

Când vede clienții înșiruiți la coadă în fața magazinului său, Albert își freacă mâinile și-și spune: „Azi o să fie încă o zi bună pentru afaceri!"

Când aude vocea lui François, Giselle freamătă.

Când ajunge la birou și-l vede în dezordine, Robert declară: „Asta îmi alungă tot curajul!"

Când întâmpină dificultăți cu un client, Emile își spune: „E momentul să fii îndrăzneț. Emile, înainte!"

Când deschide ședința, Julien aruncă o privire asupra cravatei sale și își strânge pumnul stâng.

▶ FIȘA NR. 27
ANTRENAMENT PENTRU ANCORARE (II)

Pe durata a 8 zile

Puteți face următoarea încercare de ancorare în cursul unei întrevederi.

1. Când interlocutorul își manifestă acordul cu dumneavoastră, *ridicați abia perceptibil arătătorul drept.* (Sau faceți orice alt gest:

scrieți un cuvânt pe o bucățică de hârtie, priviți un anumit punct fix din încăpere, vă schimbați poziția etc.).
Probabil că, mai târziu, faptul că veți face același gest, că veți privi în același punct, îl va readuce pe interlocutor – în mod inconștient – în aceeași dispoziție binevoitoare față de dumneavoastră.

2. Când o persoană își manifestă opoziția față de dumneavoastră, *închideți – cu o mișcare foarte ușoară – capacul stiloului.*
Când veți vedea că persoana își schimbă dispoziția în ceea ce vă privește, deschideți – cu aceeași mișcare foarte lină – capacul stiloului.

Puteți utiliza și alte microcomportamente, ca: lăsarea scaunului pe spate, închiderea unui dosar, legănarea pe scaun și revenirea, la un moment dat, la o „situație mai deschisă".

▶ FIȘA NR. 28

EFECTUAREA ANCORĂRILOR PENTRU DUMNEAVOASTRĂ ȘI PENTRU ALȚII

Să ne amintim: ancorarea este realizarea unei conexiuni neurologice între o stare dată și un stimul; rolul ei este acela de a reproduce starea respectivă cu ajutorul stimulului.

1. Nu acționați decât pornind de la situații pozitive.
2. Când atingeți o stare resursă de înaltă calitate (de pildă atunci când reușiți ceva), măriți-vă șansele de a putea reproduce această stare de fiecare dată când veți avea nevoie.
3. Pentru aceasta, asociați „momentul de reușită" cu un stimul vizual (un obiect, un tablou, o imagine pe care o puteți revedea ușor), auditiv (un zgomot pe care dumneavoastră îl produceți, un cuvânt pe care îl rostiți dumneavoastră sau altcineva) sau kinestezic (un obiect pe care îl atingeți[1], un gest sau o mișcare a dumneavoastră). Asocierile multisenzoriale oferă cele mai bune rezultate

[1] Atenție! Nu vă limitați la această formulare; creați una proprie. Nu faceți din aceste gesturi un ritual pe care alții îl vor considera în scurt timp „magic" sau „religios".

(de pildă priviți un poster, pocniți din degete și rostiți un cuvânt care „rezumă" bine experiența dumneavoastră pozitivă).

Exemplu:

Didier a reușit un sos cu smântână și „simte" că aceasta este o experiență pozitivă, datorită senzației că se află într-o bună stare resursă. Privește un poster (un peisaj alpin) în bucătăria marelui restaurant la care lucrează, pocnește din degete și spune, cu glas tare: „Marele sos Didier".

Când va dori, mai târziu, să creeze alte sosuri, îi va fi suficient să privească posterul (pe care îl poate lua cu el), să-și pocnească degetele și să spună „Marele sos Didier" pentru a regăsi o stare resursă similară cu această primă experiență.

4. Pentru a realiza ancorări la alții, nu trebuie decât să-i „invitați" (*îndrumându-i*) să acționeze ca mai sus. Sunteți probabil părintele, educatorul, colegul, partenerul cuiva, trăiți alături de persoane cărora le puteți oferi superbul dar de a ancora o stare resursă excepțională pe care ați remarcat-o la ele. Cum anume? Spunându-le: „Am impresia că reușita ta de acum arată că te afli într-o stare excelentă a propriilor resurse. Am remarcat corect?" (Această verificare este importantă și, dacă persoana respectivă neagă că s-ar afla într-o stare resursă, este preferabil să nu continuați.) Dacă răspunsul este afirmativ, adăugați: „Îți propun să asociezi această reușită cu ceva vizibil (un obiect, un afiș, un tablou) pe care îl vei putea revedea în viitor, să pocnești din degete (sau să te ridici strângând pumnul), și să rostești în fața mea unul sau două cuvinte care exprimă corespunzător această experiență pe care tocmai ai trăit-o."
5. La sfârșitul unei reuniuni reușite – care a produs rezultatul dorit – este adesea indicat să „marcați" succesul printr-o bună ancorare. Astfel, la următoarea reuniune, grupul va putea fi readus într-o stare resursă convenabilă. Important este aici elementul surpriză, creat printr-o stimulare deosebită.

Exemple:

– Împingeți-vă în spate scaunul pe rotile.
– Arătați spre tabla pe care ați scris până atunci și declarați: „Iată Picasso-ul nostru!" (alegeți un pictor pe care tot grupul îl apreciază; altfel riscați ca efectul obținut să fie contrar celui dorit!).
– Pregătiți un „mic cadou" original pe care îl veți înmâna la încheierea reuniunii. Atenție! Această soluție nu este totuși originală, deoarece este adesea practicată, în mod manipulator, în numeroase organizații (unde adesea se supralicitează în privința micilor cadouri).

▸ REFLEXIA NR. 8
MEDITAȚII UTILE

Iată câteva citate pe marginea subiectului nostru, asupra cărora puteți medita:

Un „EU" nu poate vorbi decât despre ceea ce cunoaște, adică despre ceea ce poate cuprinde el însuși. Restul este „non-eu".

(Jean-Yves Leloup)

Corpul care sunt, nu corpul pe care îl am.

(RdL)

Când un bec rămâne aprins, dar nu e nimeni acolo pentru a-l vedea, putem spune cu adevărat că becul este aprins?

(Michel Saucet)

Nu am fost învățați cât de mult este celălalt un altul.

(RdL)

Meta-modelul ar fi fost foarte util în Turnul Babel, nu-i așa?

(F. Descamps)

Crezând în visurile sale, omul sfârșește prin a le transforma în realitate.

(x)

Puiul de om nu capătă libertatea de a-şi alege comportamentele decât dacă este suficient de mult iubit, apreciat, sigur de propria sa valoare – aceasta este dezvoltarea sa afectivă – şi instruit (cum alegem?) – aceasta este dezvoltarea sa culturală.

(Gene Early)

Dorinţa şi intenţia sunt motoarele motivaţiei. Motivaţia este motorul acţiunii. Acţiunea mobilizează energia şi voinţa de a atinge acele obiective ce satisfac dorinţa.

(x)

▶ FIŞA NR. 29

FACEŢI O INVITAŢIE DE REGĂSIRE A UNEI STĂRI RESURSĂ

1. Rugaţi persoana respectivă să se aşeze într-o poziţie confortabilă (pentru ea, fireşte; poate sta în picioare sau se poate aşeza).
2. Transmiteţi-i următorul mesaj, cu cuvintele dumneavoastră: „Aţi reuşit deja în ceva anume. Atenţie! Dumneavoastră sunteţi singurul care puteţi aprecia acest lucru. Alegeţi ceva ce dumneavoastră vi se pare o reuşită."
3. „Amintiţi-vă «cum era» când vă aflaţi în acea situaţie.
   - Ce vedeaţi? Revedeţi şi acum acelaşi lucru (persoane sau obiecte).
   - Auzeaţi ceva (persoane care vorbeau, sunete pe care le-aţi reţinut)?
   - Reluaţi contactul cu senzaţiile pe care le-aţi încercat chiar în momentul în care aţi reuşit acel lucru.

Rămâneţi un moment în contact cu acea experienţă, revedeţi locurile, obiectele, persoanele care se aflau acolo, ascultaţi sunetele prezente, simţiţi din nou senzaţiile pe care le-aţi trăit atunci.

Dacă pentru dumneavoastră această reuşită ar purta un nume, rostiţi-l în minte (sau cu voce tare, dacă doriţi). Acesta este numele unei stări resursă pe care aţi mobilizat-o deja."

Observaţie: dacă prin calibrare v-aţi dat seama că interlocutorul are o anumită reticenţă în a „numi" starea resursă, rugaţi-l să aleagă

din jurul său un obiect mic, pe care îl va putea lua cu el (o bucățică de hârtie colorată, un nasture, un dop etc.).

- Dacă ați reperat la interlocutorul dumneavoastră o dominantă vizuală, spuneți-i: „Priviți bine acest obiect! El este *imaginea* stării resursă pe care ați mobilizat-o acum!"
- Dacă dominanta sa este de natură kinestezică, procedați la fel, dar spuneți-i: „Luați acest obiect în mână și studiați-l bine. Astfel *veți simți* starea resursă despre care vorbim!"

Pentru toate tipurile de dominantă: „Luați acest obiect cu dumneavoastră și când – confruntat cu o situație nouă – veți dori să regăsiți această stare resursă,

- pentru vizual: „Priviți-l cu atenție!"
- pentru auditiv: „Priviți-l și rostiți-i numele!"
- pentru kinestezic: „Priviți-l și pipăiți-l bine!"

▶ FIȘA NR. 30
ANTRENAMENT PENTRU RECADRARE

Să ne amintim: în intervențiile noastre pe lângă ceilalți, se întâmplă să ne confruntăm cu obiecții, cu „rezistențe". Practica recadrării urmărește ca același mesaj să fie perceput „altfel", și anume în mod pozitiv.

Exemplu:
„Când sunt sincer, mă las ușor prins în capcană."

Recadrare:
„Când sunteți sincer, sunteți în acord cu dumneavoastră înșivă și doriți ca și interlocutorul să procedeze la fel.

Încercați să recadrați pozitiv următoarele obiecții:

1. Fiindcă în viață totdeauna există câștigători și perdanți, nu există nici un motiv pentru a avea încredere în dumneavoastră.
2. A comanda înseamnă a fi părtinitor.
3. A-ți dezvălui obiectivele înseamnă a le permite celorlalți să le submineze.
4. Când sunt criticat, încep să mă îndoiesc de mine însumi.

5. Viața e un șir de lupte.
6. Dragostea nu există.
7. Sunt un tip care nu are niciodată noroc.
8. Reușita este rezervată celor burdușiți cu diplome.
9. Dumnezeu m-a părăsit.

Recadrarea obiecțiilor

1. Dacă așa stă situația, ce părere aveți dacă am încerca să găsim termenii unui contract în care ambele părți să câștige?
2. A comanda înseamnă a-ți duce echipa spre țelul propus.
3. A-ți dezvălui obiectivele înseamnă a le permite celorlalți să le înțeleagă și deci să se mobilizeze pentru a le atinge mai ușor.
4. Când sunt criticat, învăț ceva util pentru propria mea dezvoltare.
5. Viața e un șir de schimbări.
6. Dragostea înseamnă a născoci.
7. Nu e niciodată prea târziu pentru a începe să ai noroc.
8. ... așa cum au fost Mozart, Napoleon...!
9. Dumnezeu mă stimulează în efortul meu de co-creator al lumii.

▶ FIȘA NR. 31
PREGĂTIRE PENTRU CONFRUNTAREA OK A LIMITELOR DE EXPRIMARE VERBALĂ PRIN META-MODEL

Să ne amintim: „Meta-modelul" este instrumentul confruntării OK, al cărui scop fundamental este acela de a „ocoli" limitele cauzate de exprimarea verbală și a-i ajuta astfel pe cei doi interlocutori să se apropie cît mai mult posibil de structura profundă a afirmațiilor fiecăruia dintre ei.

Prin confruntare OK înțelegem o modalitate binevoitoare de a-i transmite celuilalt că vă scapă „ceva" din ceea ce spune el.

„Binevoitor" este cuvântul-cheie din această definiție a confruntării OK, împrumutată din analiza tranzacțională: o modalitate plină de respect pentru celălalt (și deci lipsită de orice judecată critică ori de iritare sau agasare).

Vă sugerez **să procedați astfel**:

1. Citiți și exersați, timp de aproximativ o săptămână, să identificați și să vă familiarizați cu meta-modelul, așa cum indică fișa nr. 32.
2. Învățați să „tratați" un singur tip de limită de exprimare o dată (de la fișa nr. 33 la fișa nr. 39).
3. Așteptați până ce le puteți trata pe toate pentru a confrunta datele.

▶ FIȘA NR. 32

PREGĂTIRE PENTRU CONFRUNTĂRILE DE LIMBAJ

minim 24 de ore

Înainte de a vă lansa în confruntarea OK a limitelor de exprimare (cauzate de limbaj), vă invit să vă familiarizați cu această problemă.

Timp de o săptămână, când veți fi angajat în conversații, detașați-vă discret și încercați să observați cât de des limbajul pe care îl folosim nu reușește să exprime ceea ce se întâmplă de fapt, ceea ce contează cu adevărat.

Încercați să consacrați acestei activități cel puțin 24 de ore în total, pe parcursul unei săptămâni. (Puteți face acest exercițiu și urmărind dezbaterile televizate[1].)

Vă amintesc în continuare care sunt principalele limitări determinate de limbaj asupra a ceea ce dorim să exprimăm.

1. Grupul deformărilor

Generalizările: „totdeauna", „niciodată", „nimic".

Verbele nespecifice: „îmi *cere* prea mult", „i-o *arată* adesea".

Substantivările (acțiuni transformate în substantiv comun): Asta e marea *problemă*", „Am o problemă de *construcție*."

---

[1] Dezbaterile politice constituie o ocazie excelentă de a observa limitările lingvistice și de a verifica „axioma" conform căreia este imposibil să fii politician și să „spui adevărul".

2. Grupul suprimărilor

Referințe lipsă: „Asta spun *ei*."

3. Grupul semanticii incorecte

- Confuzia sentimente/comportamente: „Cred că..." în loc de „Simt că..."
- Falsele raporturi cauză – efect: „Mă enervează."
- Operatorii modali reductori: „Aș vrea să învăț asta, dar nu știu cum."
- Citirea gândurilor: „Înțeleg ce gândești tu."
- Dubla constrângere: „Fii spontan!"

Atenție! Nu transformați această practică într-un nou joc psihologic al „defectelor"[1]; riscul nu este deloc neglijabil.

▶ FIȘA NR. 33
ANTRENAMENT PENTRU CONFRUNTAREA GENERALIZĂRILOR

Fără durată recomandată

Confruntarea generalizărilor Exemple	Întrebări exploratorii
	Repetați calificatorul subliniat
„*Totdeauna* trebuie să..."	„Totdeauna?"
„El nu face *nimic* pentru a..."	„Nimic? Chiar nimic?"
„*Nimeni* nu-mi cere..."	„Nimeni? Absolut nimeni?"
	Conferiți precizie termenului nespecific
„Ea îi *arată* adesea..."	„Ce anume îi arată?"
„Ne *cere* prea mult!"	„Despre ce anume este vorba?"
„Asta e marea *problemă*."	„În ce fel este o problemă?"
„Am o problemă de *construcție*."	„Despre ce este vorba?"

---

[1] Un joc psihologic este o interacțiune între persoane care își asumă inconștient rolurile de „persecutor" sau „salvator" față de o alta care joacă, tot inconștient, rolul de „victimă". Analiza tranzacțională a identificat aproximativ treizeci de „jocuri psihologice" frecvente în societatea modernă.

▶ FIȘA NR. 34
CONFRUNTAREA OK A GENERALIZĂRILOR

Pe durata unei zile

Să ne amintim: generalizarea este un mecanism necesar pentru formarea noastră intelectuală, dar are adesea o consecință catastrofală: ne determină – mai cu seamă în ceea ce privește categoriile umane – să atribuim caracteristicile pe care le au unu sau doi indivizi întregii categorii din care aceștia fac parte.

1. Cea mai corectă modalitate de a confrunta o generalizare, rămânând tot timpul binevoitor, este aceea de a pune o întrebare cu o expresie vocală și non-verbală care exprimă mirarea.

   Exemple: „... și fiindcă meridionalii nu sunt foarte dinamici..."
   Confruntare OK: „Credeți că toți meridionalii?"

   „... femeile (tinerele, străinele, muncitoarele, mondenele, sindicalistele) nu vor ca..."
   Confruntare OK: „Toate femeile (tinerele, străinele...)?"

2. Confruntarea OK a așa-numiților „calificatori universali" din NLP se face într-un mod similar.

   Exemple:
   „... și nimeni n-ar veni la un astfel de târg, fiindcă de Paști în Bretagne plouă totdeauna!"
   Confruntare OK: „Chiar nimeni? Și este sigur (adică, s-a verificat statistic) că în fiecare an de Paști plouă în Bretagne?"

   „... Nimeni nu ține seama de ce spun eu!"
   Confruntare OK: „Nimeni? Absolut nimeni?"

3. Confruntarea verbelor nespecifice impune utilizarea unei întrebări exploratorii.

   Exemple: „Ei îmi *cer* prea mult!"
   Confruntare OK: „Ce anume vă cer ei, cu exactitate?"

   „Și totuși, i-am arătat bine cum să procedeze!"
   Confruntare OK: „Ce anume ați făcut pentru a-i arăta?"

4. Confruntarea OK se poate face şi prin întrebări exploratorii.

 Exemple: „Între noi comunicarea nu funcţionează."
 Confruntare OK: „Cine ce anume vrea să comunice şi cui?"

 „Asta este marea mea problemă!"
 Confruntare OK: „Prin ce anume este aceasta o problemă?"

▶ FIŞA NR. 35
ANTRENAMENT PENTRU CONFRUNTAREA SUPRIMĂRILOR

Fără durată recomandată

Confruntarea suprimărilor Exemple	**Întrebări operatorii**
	Găsirea elementelor lipsă:
„*Asta* e ceea ce spun *ei*!"	„Care sunt aceşti «ei»?"
„Este jenant!"	„Despre ce anume este vorba?"
„François lucrează mai bine."	„Mai bine decât cine?"

▶ FIŞA NR. 36
CONFRUNTAREA OK A SUPRIMĂRILOR

minim 24 h

Pentru a confrunta diversele tipuri de suprimări identificate de NLP, este necesar să punem întrebări exploratorii:

1. Pentru suprimările simple:

 Exemplu: „Sunt furios..."
 Confruntare OK: „Din ce cauză?" „Pentru ce?"

2. Pentru referinţele lipsă:

 Exemplu: „*Asta* este treaba lui!"
 Confruntare OK: „Care anume este «treaba lui»?"

3. Pentru originile pierdute:

   Exemplu: „Nu este bine să minți."
   Confruntare OK: „Cine spune asta? De unde știți că nu e bine? Nu e bine pentru cine?"

▶ FIȘA NR. 37

CONFRUNTAREA OK A MALFORMAȚIILOR SEMANTICE

Să ne amintim: malformațiile semantice definesc foarte precis cele mai mari dificultăți în a exprima corect ceea ce denotă structura profundă.

Confruntarea OK a malformațiilor semantice necesită cel mai înalt nivel de bunăvoință.

Ele ridică adesea o problemă de conștiință dificilă pentru numeroase persoane, ca în cazul convingerilor greșite.

1. Confruntarea OK a relației de la cauză la efect:

   Exemplu: „El mă enervează."
   Confruntare OK: „Ce anume face, de vă enervează?"
   Și, ceva mai târziu, putem întreba:
   „Cum anume vă enervați din acea cauză?"

2. Citirea gândurilor:

   Exemplu: „El nu mă apreciază."
   Confruntare OK: „De unde știți?"

   Acest tip de confruntare determină adesea răspunsuri care vor avea la rândul lor nevoie să fie confruntate.

   Exemplu: „Când cineva îți spune « ... », înseamnă că nu te apreciază, nu-i așa?" (generalizare)
   Nouă confruntare OK: „E o certitudine?"

3. Confuzia sentimente / comportamente:

   Exemplu: „Cred că este neplăcut să..."
   Confruntare OK: „Vreți să spuneți că asta vă întristează?"

4. Operatorii modali:

   Exemplu: „Nu-i pot spune asta!"
   Confruntare OK: „Dar ce s-ar întâmpla dacă i-ați spune?"
   Aici apare riscul unui răspuns fie sub forma unei generalizări, fie a unei suprimări, ceea ce impune o nouă confruntare.

   Cel mai frecvent exemplu: „Nu știu cum să fac să..."
   Nouă confruntare OK: „Sunteți absolut sigur că nu știți...?"

5. Reductorii de tip „dar":

   Exemplu: „Aș vrea cu adevărat, dar niciodată nu găsesc prilejul pentru a..."
   Confruntare OK: „Sunteți absolut sigur?"

▶ FIȘA NR. 38
TABLOU SINOPTIC AL META-MODELULUI

1. DEFORMĂRI	**Pentru a completa:**
• **Generalizări**	
„totdeauna", „niciodată", „toți"	„Toți?"; „Totdeauna?"
• **Verbe nespecifice**	
„*Cere* prea mult"; „I-am *arătat* bine"	„Ce anume cere?"
• **Substantivări**	
Un proces în curs de desfășurare (o acțiune) este transformat în substantiv comun: „Am o problemă cu el."	Cereți revelarea a ceea ce se întâmplă de fapt.
2. SUPRIMĂRI	
• **Lipsa de referință**	
„Asta este deranjant!"	„Ce anume este *asta*?"
„Leon lucrează mai bine."	„Mai bine decât cine?" „În ce fel?"

3. SEMANTICĂ INCORECTĂ

• Confuzie sentimente / comportamente „Cred că...“, „Mi se pare că...“ în loc de „Simt că...“	„Ce anume simțiți?“
• Operatori modali (Verbe de obligativitate) „Trebuie să...“; „E necesar să...“; „Nu știu să...“	„Ce s-ar întâmpla dacă...?“
– reductorii de tip „dar“ „Aș vrea, dar nu știu cum“	„Ce anume vă împiedică?“
• Fals raport cauză / efect Convingerea că o ființă umană poate provoca alteia emoții sau sentimente. „El mă enervează.“	„Ce anume face *el* și ce faceți *dumneavoastră* pe urmă?“
• Citirea gândurilor Impresia că deslușim gândurile și sentimentele celuilalt. „Nu ar vrea să...“	„De unde știți?“
• Limite de conștiință, de reflexie Foarte frecvente cu privire la: – sentimente – rezolvarea problemelor (necunoașterea propriilor capacități creative) –metafizică	Întrebări exploratorii
• Limite cauzate de logica aristoteliană „A este A; e diferit de non-A.“	Propoziții non-A

▶ FIȘA NR. 39

CONFRUNTAREA OK A MALFORMAȚIILOR SEMANTICE

(urmare)

6. Echivalențele complexe:
Exemplu: „Mă privește ciudat, înseamnă că mă critică!"
Confruntare OK: „Faptul că vă privește astfel înseamnă că vă critică?" „Dumneavoastră nu vi s-a întâmplat să priviți astfel pe cineva fără să-l criticați?"

Adesea va fi necesară o altă confruntare.

7. Dubla constrângere:
Exemplu: „Fii spontan!"
Confruntare OK: „Îți dai seama că ceea ce îmi ceri este o contradicție? Că îmi ceri să fiu ceva ce nu se ordonă și nu se pregătește dinainte?"

Deși dubla constrângere nu se încadrează strict în meta-modelul NLP, mi s-a părut interesant s-o menționez aici (nota autorului).

Exemplu practic de utilizare a meta-modelului, în cursul unei intrvenții cu tinerii angajați dintr-o importantă întreprindere de anvergură internațională.

După două zile de formare în domeniul tehnicilor de creativitate, le-am propus să lucrăm asupra unei probleme reale. În primul rând trebuia definită problema pentru care urma să căutăm soluții creative.

I-am invitat să analizeze, în grupuri mici, și apoi să se axeze asupra unei probleme importante referitoare la personalul aflat în subordinea lor.

Le-am cerut să noteze pe tablă enunțul problemei. Iată ce au scris: „Li se cere prea mult, fără încetare."

Cu un asemenea enunț, era evident că trebuie să utilizez meta-modelul.

Iată rezultatul obținut:

RdL: „Cine le cere?"
Grupul: „Clienții."

RdL: „Numai ei?"
Grupul: „Și furnizorii."
RDL: „Asta-i tot?"
Grupul: „Plus celelalte departamente... Și Direcția."
RdL: „Prin intermediul cadrelor întreprinderii."
Grupul: „Exact."
RdL: „Asta înseamnă că tot personalul se află în aceeași situație?"
Grupul: mai întâi „Da"; după două minute au adăugat: „...ba nu, Marti, asta nu privește personalul tehnic de întreținere."
După câteva minute de replici noi, imediat reconfruntate, răspunsul a devenit: „Personalul comercial."
RdL: „Întreg personalul comercial? Inclusiv agenții de vânzare?"
Grupul: „Nu, desigur că nu! Doar cei care lucrează «la sediu»."
RdL: „Prin urmare, ținta noastră este «personalul comercial de la sediu». Să continuăm. Ce anume li se cere?"

A urmat o jumătate de oră în care au alcătuit lista cu ce li se cere în mod real: „O disponibilitate imediată". Aceeași procedură a fost respectată și pentru „fără încetare".

Din acest proces a reieșit un nou enunț al problemei ce trebuia rezolvată: „Un grup de persoane (clienți, furnizori, cadre) cere din partea personalului comercial de la sediu o disponibilitate imediată între orele 11:30 și 12:15, respectiv între 16:30 și 18:00."

Situația este cu totul alta. Când știm mai bine ce anume trebuie să rezolvăm, știm de asemenea mai bine cum să trecem la etapa următoare, care este definirea unui obiectiv de atins, fiindcă mulți oameni – îndeosebi în ceea ce privește activitatea profesională – nu pot face bine deosebirea între „enunțul unei probleme" și „obiectivul ce trebuie atins".

Nu veți fi probabil uimiți dacă vă voi spune că experiența mea de viață mi-a demonstrat că astfel de dificultăți sunt caracteristice pentru numeroase persoane – inclusiv pentru funcționarii din întreprinderi.

▶ FIȘA NR. 40
ANTRENAMENT PENTRU *CHUNKING*

Să ne amintim: termenul *chunking*, tradus în română prin *defalcare*, desemnează practica de a „sări" de pe un nivel al realității „clasificate" pe un altul.

De exemplu, pornind de la termenul generic „istoric", putem defalca în sens descendent – adică spre o subcategorie a acestei discipline școlare: „istoria României", „istoria europeană" etc.; în sens ascendent, vom ajunge la un termen mai general – „învățământ secundar", de pildă, sau „învățământ universitar". Persoanele care reușesc în viață știu să „defalcheze" ușor și la obiect.

Nu pot decât să vă încurajez, atât pe dumneavoastră înșivă cât și pe cei pe care doriți să-i ajutați, să vă antrenați în această gimnastică mentală, care constituie o modalitate de a transpune obiectivele (adesea exprimate în termeni prea generici) în cuvinte, și îndeosebi în verbe de acțiune.

Exemple:

„Aș vrea să fiu mai mulțumit de viața mea."

Confruntare – chunking OK: „În ce domeniu al vieții, mai exact?"

„În viața de familie."

Confruntare – chunking OK: „Această dorință de a evolua spre un nivel mai ridicat de satisfacție se referă la toate relațiile familiale?"

„Nu, vorbesc numai despre relația cu copiii mei."

Confruntare – chunking OK: „Bun, și ce ar însemna că vreți să fiți mai mulțumit de relația dumneavoastră cu copiii?"

Defalcarea se dovedește a fi foarte utilă în viața organizațională în care, în lipsa ei, putem cădea victimă a neînțelegerilor, cu consecințe uneori serioase.

Aceasta este situația mai cu seamă în ceea ce privește definirea obiectivelor.

Exemplu:
„Trebuie ca anul viitor să ne mărim vânzările."
Confruntare – chunking OK: „Toate vânzările? La toate articolele? Pe întreg parcursul anului, în toate sectoarele de activitate?"

Astfel se vor defini obiective mai realiste, mai concrete decât genericul „Anul viitor trebuie să vindem mai mult."

Fraza de mai sus poate deveni: „Avem nevoie ca procentajele de vânzări la articolele B, C, D și G să crească cu 2% în ultimele două trimestre ale anului 1993, în departamentele Est și Sud-Est."

▶ FIȘA NR. 41
ANTRENAMENT PENTRU DISOCIEREA SIMPLĂ

Disocierea simplă este o tehnică utilă atât dumneavoastră însivă, cât și într-o relație de ajutorare pe care o îndrumați. De asemenea, este indicată pentru depășirea unei experiențe recente și pentru „detașarea" de ea.

În funcție de sistemul de reprezentare dominant al interlocutorului, trebuie să-i adresați una dintre următoarele întrebări:

„*Ce simțiți în această situație? Cum ar fi dacă v-ați retrage puțin pentru a o trăi cu detașare?*" (kinestezic)

„*Ce vă spuneți auzind că lucrurile stau astfel?" Nu ar fi posibil să auziți o altă melodie referitor la ele?*" (auditiv)

„*Cum vedeți dumneavoastră situația actuală? Ce-ar fi dacă ați privi-o cu detașare?*" (vizual)

Pentru conducerea acestui tip de abordare – ca pentru toate celelalte tipuri, de altfel – bogăția imaginației dumneavoastră vă va oferi numeroase sugestii pe care să le propuneți interlocutorului.

De pildă, îi puteți spune:

„Să presupunem că dumneavoastră ați fi „scenaristul" situației actuale. Ce ați putea face pentru a-i determina o evoluție fericită (sau eficientă)?" (după un model de intervenție inedit al lui John Grinder)

Sau, după un model original aparținându-i lui Gene Early:
„Imaginați-vă că problema care vă frământă ar fi expusă pe un ecran. Prin urmare, vedeți asta și asta."

Iar când a fost identificată o soluție:
„Acum, că totul este bine, intrați și dumneavoastră în ecran!"

▶ FIȘA NR. 42
ANTRENAMENT PENTRU „CHESTIONAREA" CONTRADICȚIILOR ȘI A OBIECȚIILOR

Aceasă fișă nu vă propune un exercițiu propriu-zis. Specialiștii susțin unanim că pot apărea mai multe obiecții ca urmare a unei armonizări defectuoase sau fiindcă un argument pe care l-am avansat contravine HL a interlocutorului nostru.

Și, când apare o obiecție reală, NLP demonstrează că Super-C nu se lansează în ceea ce ultimii două mii de ani de agresivitate ne-au învățat: „atacul frontal" pentru a-i „dovedi" celuilalt că greșește.
Dimpotrivă, Super-C se caracterizează prin aceea că **privesc obiecțiile** ca pe o **sursă de informații** exacte. Și au dreptate.

Astfel, când interlocutorul dumneavoastră vă declară:
„Ascultă, René, nu sunt deloc de acord cu tine atunci când spui că...", el vă informează de fapt că percepe altfel decât dumneavoastră realitatea despre care discutați.
Atunci cînd dispuneți de argumente forte, este eficient să „chestionați" obiecția sau contradicția respectivă.

Acest demers este înrudit cu cel pe care Th. Gordon (în lucrările sale – *Părinți eficienți și Cadre și conducători eficienți*) îl recomandă prin „ascultarea activă".

Antrenați-vă pentru abordarea viitoarelor contradicții și obiecții ce vă vor fi aduse cu această atitudine.

▶ FIȘA NR. 43
AJUTAREA UNEI PERSOANE DEPRIMATE

Evident, nu ne referim aici la persoanele afectate de depresie cronică și nici nu vă recomandăm să vă substituiți personalului medical calificat. Puteți utiliza însă această procedură atunci când aveți de-a face cu o persoană ce trece printr-o „fază cenușie" sau printr-o depresie pasageră.

Sfatul meu este simplu: vă invit să observați mai întâi ceea ce se petrece în jurul persoanei deprimate. Rudele, prietenii, colegii săi îi sunt în general alături și îi repetă (cu cele mai bune intenții din lume) ceea ce ei consideră a fi fraze menite să-i „ridice moralul", spre exemplu: „Dar, Camille, cel puțin ai un soț, ai copii, ai munca ta...!!!"

Toate aceste fraze „banale" și voit binevoitoare sunt de fapt proiecții ale HL proprii celor care speră ca astfel să încurajeze persoana deprimată. Dar adesea deprimarea constă tocmai în dificultatea pasageră de a nu fi mulțumit de ceea ce alții consideră satisfăcător.

Prin urmare, cea mai eficientă atitudine în acest cazuri este aceea de a vă detașa de corul recomandărilor de tip „Ar trebui să..." „Să știi că..", și să ascultați ce are persoana respectivă de spus fără a o judeca în vreun fel, ajutând-o să înțeleagă, să vadă, să audă și să simtă că îi acceptați HL așa cum este ea. Nu este necesar nici măcar să adăugăm „în prezent". Cei afectați de depresie știu bine că „nu pot rămâne în această stare", că „nu trebuie să se complacă în ea", fără a mai avea nevoie de sfaturi în acest sens.

Dacă vă confruntați cu un coleg, un prieten sau un partener deprimat, nu ratați ocazia de a fi acea persoană *extra*-ordinară (în sensul prim al termenului), care se distinge prin faptul că, mai târziu, „fostul deprimat" o va numi „singurul care m-a înțeles cu adevărat și m-a ajutat".

AVERTISMENT

Practica tehnicilor de influență ale NLP comportă un risc important, asupra căruia trebuie să vă atrag atenția:

Armonizându-ne cu persoanele din jur, putem ajunge să le apreciem așa cum n-am mai făcut-o niciodată înainte. Se poate spune chiar că ni se pot dezvolta capacitatea de iubire altruistă, dragostea pentru omenire. La sfârșitul acestei a doua părți a lucrării mele, nu puteam să nu vă avertizez cu privire la acest risc!

Dacă n-aș fi fost altul decât tine, cum te-aș fi putut iubi și cum aș fi putut merge dincolo de mine însumi?

(Jean-Yves Leloup, în *Evanghelia după Toma*)

Riscuri suplimentare

O dată ce ați înțeles spiritul în care s-a născut NLP, nu vă veți mira de faptul că, la riscul citat mai sus, adaug acum altele.

În primul rând, cel de a vă vedea renunțând definitiv la toate micile meschinării și manipulări pe care le-am deprins din educația noastră de tip occidental. Ei bine, da! Descoperirea caracterului diferit al celorlalți duce aproape invariabil la dorința de integritate, de a spune – pentru satisfacția celor pe care îi întâlnim, dar și pentru mulțumirea noastră personală: „Adio, mici și (uneori) mari minciuni! Bine ai venit, transparență!"

Acest ultim demers riscă, la rândul său, să amplifice un altul pe care deja vi l-ați asumat (dat fiindcă citiți acum această carte): acela de a intenționa să vă continuați **dezvoltarea personală.**

▶ REFLEXIA NR. 9

MEDITAȚIE ASUPRA OBIECTIVELOR PROPRII

În viață există diverse lucruri pe care ni le dorim.

Unele sunt de ordin material: bunuri, obiecte pe care dorim să le dobândim fiindcă ne sunt necesare sau fiindcă ne plac. Altele sunt realități afective: afecțiunea unor persoane, respectul sau dragostea lor. De asemenea, există „realități temporale": ținte pe care vrem să le atingem, precum o diplomă sau o recunoaștere oficială. O ultimă

categorie se referă la „proiecte“ pe care dorim să le realizăm: să devenim medici, muzicieni, brutari sau scriitori.

În cazul multora dintre noi, aceste dorințe, nevoi și proiecte ne pătrund în minte și zăbovesc acolo îndelung, uneori ani de-a rândul.

Dacă-i vom studia pe muribunzi, ne vom da seama că mulți dintre ei se resemnează să părăsească această lume fără a-și fi satisfăcut toate aceste dorințe.

Mi se pare o idee bună să introducem aici două noțiuni pe care puține persoane le-ar asocia cu universul dorințelor umane: pe cea de **organizare**, ca modalitate de a percepe lucrurile mai clar, și pe cea de **planificare**, ca posibilitate de mărire a șanselor ca dorința să se realizeze.

Pentru aceasta, trebuie să vă hotărâți mai întâi să consacrați un „anumit timp“ acestei preocupări.

- Primul stadiu constructiv este acela de a „pune ordine“ în aceste dorințe pe care le aveți în minte.
  O modalitate eficientă de a face acest lucru este „explorarea“ (de preferință împreună cu una, două sau trei persoane apropiate) deosebirilor dintre „conceptele“ menționate la începutul acestei fișe (dorințe, nevoi, intenții, proiecte, obiective).
- A doua etapă este aceea în care aplicați respectivelor concepte datele din fișa 22 (pentru a le organiza în „obiective ce trebuie atinse“).
- Ultima etapă este cea a planificării, adică de stabilire a termenelor de realizare.

▶ REFLEXIA NR. 10
COUÉ AVEA DREPTATE!

Metoda Coué a fost adesea ridiculizată și ironizată.

Într-o epocă în care era de dorit să ai câteva titluri de doctor pentru a îndrăzni să publici o lucrare despre sănătatea mentală, într-o epocă (1923) în care orice lucrare de acest gen începea cu cuvintele „Doamnelor, Domnișoarelor și Domnilor...“ (cel puțin

în ediția originală), cu câtă perseverență s-a străduit „micul farmacist" din Nancy, Emile Coué, să răspundă criticilor condescendente referitoare la „metoda" sa de autosugestie!

În realitate, dacă în fiecare dimineață vă spuneți dumneavoastră înșivă (dialog auditiv intern): „Ești un biet amărât, iar viața nu-i decât o serie de probleme și de neplăceri", dacă vă spuneți mereu lucruri asemănătoare, nu faceți decât să vă moblizați resursele mentale pentru a vă structura în acest fel percepția asupra lumii și a vieții – și, inconștient, chiar pentru a influența cursul evenimentelor așa încât să vă confruntați mereu cu dificultăți.

Avea dreptate domnul Coué când spunea: „Nu voința este cea care ne face să acționăm, ci imaginația."

Dacă ar fi trăit cu 70 de ani mai târziu, sunt sigur că Bandler și Grinder l-ar fi studiat cu respect și interes.

Cum, vreți să spuneți că nu cunoașteți „celebra metodă Coué"? Sau în HL pe care o posedați dumneavoastră această metodă este însoțită mereu de o remarcă ironică?

Poate că ar fi timpul s-o (re)descoperiți[1].

▶ FIȘA NR. 44
ÎNCERCAȚI NOI FORME DE CONTACT

1. Încercați să intrați în comunicare (o comunicare mai profundă decât nișe simple formule de politețe sau câteva banalități) cu persoane cu care nu obișnuiați până acum s-o faceți – de pildă cu un țăran, cu paznicul de la muzeu, cu poștașul, cu un personaj „important" etc.

2. Încercați să găsiți câteva „lucruri inedite" pe care să le spuneți diverselor persoane, lucruri deosebite de cele pe care le spuneți în mod obișnuit.

---

[1] Emile Coué (1857 – 1926) – psihoterapeut francez, adept al metodei autosugestiei, care recomanda repetarea zilnică, în stare de relaxare mentală, a unei afirmații adecvate, de pildă „Zi de zi, ceas de ceas, mă simt tot mai bine." (n. trad.)

De pildă, încercați (fără a uita regulile de „apropiere treptată" ale armonizării) să aflați părerea poștașului sau a vânzătorului de ziare cu privire la explorările spațiale, la publicarea unor cărți ca aceasta de față etc.

3. Încercați să faceți complimente (cu integritate și seriozitate) profesioniștilor a căror activitate o admirați; spre exemplu, puteți spune unei florărese: „Vă mulțumesc pentru că practicați această meserie atât de frumoasă." Sau, angajatului de la compania de electricitate sau de apă: „Mulțumesc pentru că existați! Ce m-aș face fără dumneavoastră...?"

Partea a III-a

CASETA CU INSTRUMENTE

Gândirea raţională prea rigidă
poate duce evoluţia într-un impas.
G. Bachelard, în *Filozofia lui Nu*

Această a treia parte a cărţii vă propune o serie de fişe de reflexie şi câteva strategii de excelenţă personală.

Cine a fost Alfred Korzybski?

M-am întrebat adesea ce influență a avut semantica generală asupra anumitor opere ale lui René Magritte. Când era întrebat de ce scria „Aceasta nu este o pipă" sub desenul unei pipe sau „Acesta nu este un măr" sub desenul ce reprezenta un măr, genialul pictor suprarealist belgian răspundea invariabil: „Dacă e un măr, încercați să-l mâncați!" Răspunsul sugerează clar modul de a gândi al pictorului și este în armonie cu *spiritul* semanticii generale. Reprezentările lucrurilor nu sunt lucrurile însele.

Părintele semanticii, Alfred Korzybski – ale cărui prime lucrări publicate datează din 1921 – obișnuia să spună același lucru cu o frază devenită între timp celebră: „Harta nu este teritoriul".

Alfred Korzybski este una dintre cele mai puțin cunoscute personalități ale gândirii secolului XX. S-a născut la Varșovia în 1879, într-o familie de matematicieni, ingineri și oameni de știință.

A urmat studii de inginerie la Intitutul Politehnic din Varșovia. În 1914 s-a înrolat voluntar, iar după război s-a stabilit în Canada și apoi în Statele Unite, unde a devenit expert în artilerie.

Concepțiile sale cu privire la condiția umană s-au concretizat într-o serie de lucrări: *Manhood of Humanity* (1921); *Time Binding: the General Theory* (1924-1926); *Science and Sanity, An Introduction to Non-Aristotelician Systems and General Semantics* (1933).

În 1938 a fondat *The Institute of General Semantics*, pe care l-a condus până în 1950, când s-a stins din viață.

Obiectivul său poate fi rezumat astfel: „Dotarea omului cu un instrument intelectual de dezvoltare a cărui pertinență să fie conformă cu realitățile din jurul său."

Spiritului curios al lui Boris Vian trebuie să-i mulțumească publicul francofon pentru familiarizarea sa cu această disciplină interesantă și promițătoare.

La fel ca numeroși admiratori contemporani ai semanticii generale, eu și Michel Saucet datorăm faptul că l-am descoperit pe Korzybski autorului *Toamnei la Pekin*, care a tradus în franceză seria celor trei *„non-A"* a lui Alfred van Vogt (*Lumea non-A*, *Judecătorii non-A*, *Sfârșitul non-A*)

Citindu-l pe Korzybski, Albert Einstein a comparat semantica generală cu o teorie a relativității în științele umaniste.

În excelenta sa lucrare asupra acestui subiect, Michel Saucet prezintă astfel semantica generală: „Ne permite să devenim conștienți de influența limbajului asupra cunoașterii, a comunicării și a comportamentului nostru. «Harta nu este teritoriul.» Altfel spus, cuvintele nu sunt totuna cu lucrurile pe care le denumesc. Adesea gândirea lui Korzybski a fost rezumată prin intermediul acestei expresii devenite mai celebră decât genialul ei autor."

Cu toții folosim limbajul în viața noastră de zi cu zi. Din păcate, el este inadecvat pentru reprezentarea corectă a realităților pe care le descrie.

Din punctul meu de vedere, utilitatea operei lui Korzybski rezidă în primul rând în faptul că a denunțat numeroasele „erori" pe care le face omul în utilizarea acestor reprezentări simbolice care sunt cuvintele. Korzybski a încercat apoi să edifice un sistem de reprezentare „corelat" cu faptele, cu realitatea. Această „inginerie umană" – așa cum a numit-o Korzybski – a dat naștere unor programe de pregătire urmate în Statele Unite de mii de oameni.

Eu cred că această disciplină nu s-a bucurat de ecoul pe care îl merita, fiindcă concluziile sale sunt prea deranjante pentru spiritele noastre comode și conformiste.

Același lucru i s-a întâmplat într-o oarecare măsură lui Sigmund Freud, care și-a publicat opera în plin secol al XIX-lea victorian! Experiența m-a învățat că punctul de vedere al semanticii generale a lui Alfred Korzybski poate fi deranjant.

Dezvoltare: Numind lumea din jur, totodată o creăm. Altfel spus, fiindcă aplică unui lucru o „etichetă", oamenii contribuie la „crearea" unei definiții a lucrurilor, definiție care este, poate, incorectă.

Acesta este sensul celebrelor afirmații „Harta nu este teritoriul", „Cuvântul *trandafir* nu are spini" și „Cuvântul *câine* nu latră".

Și totuși, ce înseamnă exact această ultimă afirmație? Știți deja, din propria dumneavoastră experiență și din ceea ce ați învățat, că există persoane care – fără a fi psihotice – în anumite circumstanțe încearcă un sentiment de frică mai slab sau mai puternic chiar și atunci când aud rostindu-se cuvântul *câine*.

Iată care este mecanismul: o persoană trece prin neplăcuta experiență de a fi mușcată de un câine. În HL a sa, cuvântul și experiența se asociază și formează un amalgam unic, ca și cum pentru persoana respectivă chiar și numai cuvântul *câine* ar fi capabil să muște.

Dacă semantica incorectă n-ar fi afectat decât acest tip de realitate, B&G ar fi avut mai puține motive pentru a se interesa de acest fenomen. Dacă însă îl vom aplica altor realități decât cuvântului *câine* și funcției de a mușca, vom înțelege cât este de important.

Cei mai mulți psihologi – mai cu seamă de la apariția Mișcării pentru Potențialul Uman – sunt de acord cu faptul că majoritatea oamenilor își subestimează *dramatic* propriile capacități, propriul potențial. „Nu sunt capabil să…" este o expresie frecvent rostită în intimitatea cabinetului de psihoterapie.

Consecințele pentru omenire sunt catastrofale. Exploatându-și nevoia de a avea o identitate bine definită, foarte mulți oameni se limitează la a-și dezvolta numai aptitudinile „evidente", neglijând să-și exploreze bogatul arsenal de talente de care dispun.

Iată un alt exemplu al modului în care ne cizelăm „realitatea" și propria noastră HL: câți bărbați[1] nu confundă „dorința" cu „dragostea" fiindcă nu s-au obișnuit să-și numească în mod corect dorințele și sfârșesc prin a spune „te iubesc" unei femei numai pentru a putea face sex cu ea. Acesta constituie un alt tip de comportament în care semantica incorectă aduce prejudicii majore oamenilor în general la acest început de secol XXI: raporturile **de la cauză la efect** eronate care există în HL ale noastre.

Modelul de recadrare în șase pași

Cu titlu informativ – mai mult pentru a ilustra „spiritul" recadrării decât pentru a-l utiliza în cadrul contactelor dumneavoastră cu ceilalți – vă prezint în continuare principiul unui model propriu practicii terapeutice: recadrarea în șase pași.

1. Identificarea comportamentului care trebuie modificat.

---

[1] Spun bărbați fiindcă eu, autorul, consider că această realitate este mai frecventă la sexul masculin.

O persoană vrea să facă ceva anume (un lucru C), dar nu reușește. O persoană vrea să renunțe la a mai face ceva anume (un lucru C), dar nu reușește.
Această etapă trebuie parcursă conform indicațiilor de la subcapitolul *Definirea obiectivelor* (a se vedea fișa nr. 22).

2. Stabilirea contactului cu partea responsabilă pentru acest comportament C.
3. Identificarea intenției pozitive care stă la baza acestui comportament.
4. Această parte este întrebată dacă ar fi de acord să-și imagineze alte comportamente capabile să satisfacă aceeași intenție pozitivă.
5. Se cere părții creative să caute[1] mai multe alte mijloace de satisfacere a respectivei intenții pozitive.
6. I se cere să aleagă două dintre ele și se efectuează verificarea ecologică.

▶ STRATEGIA DE EXCELENȚĂ NR. 1
GENERATORUL NOULUI COMPORTAMENT

Iată o strategie aplicabilă chiar și de cei mai puțin ambițioși. Și totuși, funcționează!

Ea este rezultatul celor mai pertinente evoluții în ceea ce privește dezvoltarea personală și este utilizată astăzi de majoritatea practicienilor NLP care activează în domeniul psihoterapiei.

Eficiența ei este mărită atunci când este condusă de o persoană care a stabilit cu dumneavoastră o relație profundă. (Nu recomand utilizarea solitară a acestei strategii, deoarece există câteva dificultăți de ordin „tehnic": este dificil să-ți dai ție însuți indicații de tip „Privește în această direcție și apoi în cealaltă".)

---

1 Așa cum am mai menționat, puțini oameni știu că există în ei o „parte" creativă – o capacitate pe care o cred rezervată savanților și artiștilor. Adesea este necesar ca ei să fie ajutați să conștientizeze existența acestei capacități.

Este bine să știți însă că această strategie este frecvent utilizată de cei care au urmat un stagiu de pregătire în NLP.

Dacă aceste avertismente nu v-au dezarmat, mai adaug că, pentru a o practica, trebuie să respectați cele câteva condiții de mai jos:

1. Generatorul noului comportament este o strategie de excelență extrem de puternică, pe care trebuie s-o urmați pas cu pas (etapă cu etapă).
   Ea permite modificarea unui comportament, a unei obișnuințe nedorite, și înlocuirea sa cu un alt comportament, ce se imprimă puternic în creier.
2. Reușita acestei strategii este condiționată de urmarea strictă a etapelor, alocându-vă un timp suficient pentru parcurgerea fiecăreia.
3. Este recomandabil ca, înainte de a practica această strategie, să vă dăruiți un moment de adevărată relaxare.
4. Săgețile indică direcția pe care trebuie s-o urmeze privirea dumneavoastră în faza respectivă (din punctul de vedere al cititorului).

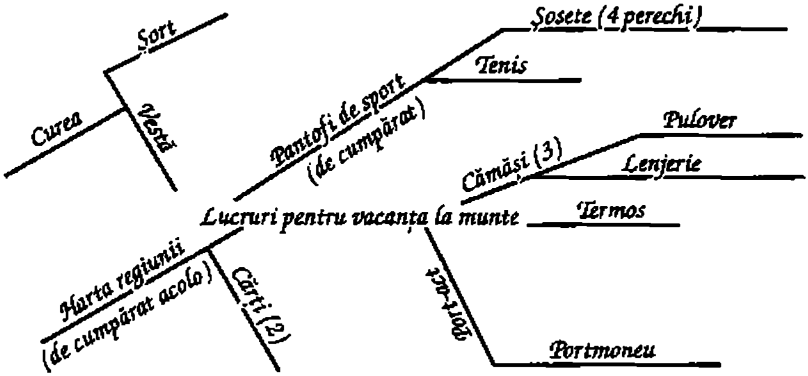
GENERATORUL DE TRANSFORMARE PERSONALĂ
Ordinea etapelor
1. „Luați contact cu o senzație de capacitate personală pe care o cunoașteți bine (ceva despre care puteți spune «asta știu să fac foarte bine»)."
2. „Resimțiți senzația plăcută pe care v-o oferă această idee."
3. „Așezați-vă degetele unei mâini pe unul dintre genunchi."
4. „Alegeți un comportament sau o obișnuință nouă pe care vreți s-o dobândiți."
5. „Imaginați-vă cum veți arăta o dată ce veți fi adoptat comportamentul respectiv." ↘
6. „Priviți-vă făcând acel lucru." ↖

7. „Adânciți-vă în acea imagine și puneți din nou degetele pe genunchi."↙
Dacă senzația pe care o resimțiți în etapa 7 este aceeași cu cea pe care ați încercat-o în etapa 3, noul comportament este integrat din punct de vedere neurologic. Dacă nu, întrebați-vă (Ai) ce anume trebuie să mai adăugați și reluați de la etapa 5. ↘

▸ STRATEGIA NR. 2
SCHEMELE EURISTICE

O schemă euristică este o modalitate de a nota ideile ce vă vin în minte, care stimulează creativitatea și ajută la „descoperirea" altor idei.

Exemplu: lucruri de pus în bagajul pentru vacanța la munte



▸ STRATEGIA NR. 3
STRATEGIE DE TREZIRE

Indiferent dacă vă treziți la sunetul ceasului deșteptător sau al goarnei (nu putem trece nimic cu vederea!), trezirea constituie, în mod evident, o primă operațiune zilnică – desigur, o operațiune auditivă externă (Ae).

După această primă operațiune, lucrurile se complică pentru mulți dintre noi: fie urmează un dialog intern „bombănitor"

(Adi-)[1], fie adorm la loc (K+). Putem pune semnul „plus" aici, fiindcă problemele sunt deocamdată amânate...

Exemplu de dialog intern negativ: „Of.!... Încă o zi de tras!" Același efect îl are și o operațiune vizuală construită negativă (Vc-), de pildă imaginându-ne „mutra" șefului. Ați înțeles deja că oamenii care „nu reușesc în viață" – printre care și „cei deprimați" – sunt cei care își fixează în minte o serie (uneori lungă) de operațiuni Vc- și Ad- ce se combină în mod nefericit.

Și de asemenea ați înțeles probabil – fără a mai glumi acum – că oamenii „care reușesc" procedează exact invers, fiind caracterizați de operațiuni Vc+ și Ad+.

Iată un exemplu de „trezire benefică": după elementul sonor care vă alungă somnul, „derulați" în minte un scurt film (Vc+) în care să apară tot ce vă puteți imagina pozitiv cu privire la noua zi care începe: soarele, copacii, dacă este cazul biroul dumneavoastră (cu dosarele la care vă place să lucrați), și mai cu seamă figurile persoanelor simpatice pe care știți că le veți întâlni în cursul zilei – totul urmat de ceea ce ar putea deveni imnul dumneavoastră[2] închinat bucuriei: „Ah, ce grozav! Încă o zi în care îi voi întâlni pe Fabienne, Alain, Christiane! Și pe mulți alții!" (Ad). Încheiați totul cu ultima operațiune a strategiei: vă ridicați din pat (K+).

Prin urmare, aveți de ales între Ac > Vc+ > Ad+ > K+ = sunteți deja în picioare și în formă; sau Ac > Ad- > Vc-[3] Ad- > K- = vă culcați la loc și așteptați consecințele negative.

REUNIUNI REUȘITE [3]

Fără a nega importanța etapelor de lucru propriu-zise și nici pe cea a adoptării deciziilor, îndelungata mea experiență în moderarea reuniunilor îmi permite să confirm ceea ce susțin numeroși autori: „O bună reuniune *se câștigă* printr-un început eficient."

---

1 Amintiți-vă: Adi- înseamnă auditiv, dialog intern negativ.

2 Compuneți acest „imn" cu propriile dumneavoastră cuvinte și valori, desigur.

3 Această operațiune vizuală se poate referi totodată la cei patru pereți ai camerei dumneavoastră, dacă acolo aveți de gând să vă petreceți toată ziua.

NLP oferă în acest domeniu o procedură utilă și simplu de pus în aplicare: ea recomandă ca la frazele obișnuite rostite la începutul reuniunii (referitoare la obiectivul acesteia și formulate cu cuvinte corespunzătoare tipului senzorial preferențial al moderatorului) să se adauge o reformulare a acestora în celelalte două sisteme senzoriale.

Exemplu: „Ne-am reunit astăzi pentru *a tatona* subiectul interesant al NLP; altfel *spus*, vă propun *să ascultăm* ce anume înseamnă această disciplină nouă și, în plus, ce *perspective* ne oferă."

▶ STRATEGIA NR. 4
STRATEGIE-CADOU: OFERIȚI-VĂ UN „COVOR FERMECAT"

În ciuda acestui titlu voit „senzațional", doresc să vă fac o propunere foarte serioasă, pe care atât eu, cât și numeroși alți formatori au prezentat-o de multe ori și a cărei eficacitate a fost deja dovedită (eu am propus-o cadrelor de conducere din întreprinderi, care s-au arătat impresionate – uneori chiar tulburate în mod pozitiv – și mulțumite).

Despre ce este vorba? De crearea unei ancorări puternice între o stare resursă și o „bucată de hârtie" (în acest caz, o coală de aproximativ 60 x 40 cm), un șervețel sau un prosop.

Cum procedați? Vă va fi mai ușor dacă o persoană amabilă vă va citi, fără grabă, sugestiile următoare:

- Puneți „covorul" dumneavoastră (coala de hârtie sau prosopul) pe podea. Așezați-l la circa 30 cm în fața dumneavoastră.
- Intrați în contact cu amintirea unei clipe de reușită (vă amintesc că dumneavoastră sunteți cel care hotărăște ce anume înseamnă reușită).
- Revedeți caracteristicile vizuale ale acelui moment.
- Apoi pe cele auditive.
- În continuare, amintiți-vă senzațiile pe care le-ați încercat atunci.
- Când ați stabilit un contact ferm cu acest ansamblu de amintiri vizuale, auditive și kinestezice, faceți un pas în față și „urcați" pe „covorul" dumneavoastră.

– Așezat pe „covor", treceți încă o dată în revistă toate aceste amintiri – pe cele vizuale, auditive și kinestezice.

Gata, covorul dumneavoastră a devenit „fermecat"!

Data viitoare când veți trece printr-o situație ce necesită o stare resursă pozitivă, scoateți „covorul" și intrați în contact cu resursele dumneavoastră vizuale, auditive și kinestezice.

În experimentele de acest tip pe care am avut ocazia să le practic în sălile de reuniuni, evident că participanții nu dispuneau de prosoape sau șervețele, dar au folosit coli de hârtie pe care, la finele reuniunii, mulți le-au luat cu ei acasă!

APROPO DE ȘOAPTELE DE PE CULOARE...

Mulți sunt conducătorii care nu acordă – voluntar – o importanță deosebită „șoaptelor" de pe culoare. După părerea lui Gene Early, un formator în NLP din a doua generație, ei comit astfel o eroare gravă.

Pentru el, o organizație (indiferent că este vorba despre o întreprindere economică sau despre orice alt tip de organizație) este un organism care prezintă numeroase similitudini cu organismele vii. „În orice caz, este adesea instructiv să privești lucrurile astfel!", adaugă el, comparând șoaptele de pe culoare cu variațiile de nuanță ale tenului unei persoane.

Aceste „șoapte" sunt de fapt microcomportamente care dezvăluie că „se întâmplă ceva".

Fără îndoială, pauza de cafea este punctul în care se concentrează aceste „șoapte" de pe culoare.

La fel de sigur putem spune că o întreprindere în care unii angajați pot fi auziți criticându-i pe alții și făcând „jocuri psihologice" (în sensul sintagmei din analiza tranzacțională) este mai puțin „sănătoasă" decât cea în care angajații folosesc pauza de cafea pentru a se destinde, a se relaxa, a râde și a vorbi despre alte lucruri decât cele din întreprindere.

MODELIZAREA UNEI PERSOANE PERFORMANTE

Să ne amintim: în majoritatea disciplinelor tehnice, cognitive, artistice sau fizice, există o îndelungată tradiție a modelizării (a modeliza înseamnă a organiza, după observare, etapele unei cunoașteri astfel încât aceasta să poată fi apoi reprodusă). NLP consideră că deosebirea dintre cel care reușește într-o activitate pe care o efectuează în mod „normal" și cel care excelează se situează la nivelul strategiilor „fine" pe care le utilizează.

Prin urmare, dacă doriți să modelizați o persoană „excelentă", trebuie:

1. Să stabiliți un raport puternic cu acea persoană, astfel încât să-i puteți adresa unele întrebări referitoare la strategiile sale fine, la strategiile VAKO pe care le pune în aplicare pentru a „excela" în activitatea sa.

2. Să studiați sau să intervievați persoana respectivă pentru a afla ce anume constituie, în cazul său, **declanșatorul** stării sale de excelență. Este un lucru văzut, observat (dacă da, atunci știm că este un declanșator vizual), unul auzit (sunet, cuvinte rostite de persoana însăși sau de altcineva, muzică – declanșator auditiv), o senzație resimțită (pornind de la acest lucru, va trebui poate să aflați ce anume declanșează acea senzație – declanșator kinestezic), sau o combinație subtilă a mai multor declanșatoare?

Atenție! Această etapă necesită probabil timp! Gândiți-vă la cel care ar fi studiat cum proceda Jean-Jacques Rousseau înainte de a se apuca de scris: se plimba câteva ore (K), admira florile și copacii (V), gusta mireasma pădurii (O), își amintea unele discuții (A) înainte de a concepe noi idei sau teorii.

Și la fel procedează numeroși artiști!

3. Trebuie apoi să intervievați persoana pentru a-i cunoaște secvența de operațiuni V, K sau A care formează strategia pe care aceasta o utilizează.

4. Etapă importantă: încercați apoi să reproduceți această secvență pentru a verifica dacă ați „prins" cu adevărat ceea ce se petrece în mintea persoanei observate și, eventual, restructurați-vă analiza.

Observaţie: dacă această descriere vi se pare prea complexă şi complicată, gândiţi-vă că astfel au procedat – adesea inconştient, e drept – cei care au modelizat marile genii.

Altfel, va trebui să vă înarmaţi cu multă răbdare, aşteptând confidenţele spontane ale unui „maestru", ca de pildă: „Înainte de a începe să scriu, studiez copacii din grădină şi, în zilele în care inspiraţia îmi vine mai greu, trebuie să ascult o cantată de Bach având ca solist un copil!"

BUNELE RECOMANDĂRI DE VIAŢĂ

Cele pe care le numim de obicei „bune recomandări" – cele care şi-au dovedit veridicitatea şi acurateţea – sunt totodată programe, strategii sau modele de calitate.

Ele pot avea forme şi scopuri diverse – de pildă pentru a ne proteja de frigul iernii, de soarele verii, pot fi reguli de conduită menite să ne apere de numeroşii factori de agresiune cu care ne confruntăm în viaţă, sau pot fi aidoma răspunsului de mai jos dat de filozoful Michel Serres ziaristei Michèle Cédric, care îl întrebase:

„Credeţi că există anumite strategii „antiîmbătrânire" eficiente?

Iar Michel Serres a replicat:

„Există o modalitate ineficientă, propusă de industria farmaceutică, şi anume cosmeticele.

Eu cred însă, cu seriozitate, că există două metode de a ne prelungi existenţa. Prima este aceea de a merge în fiecare zi o oră pe jos. Cea de-a doua este aceea de a ne strădui să citim, timp de cincisprezece minute pe zi, o carte a cărei lectură ni se pare dificilă."

Sper că lectura acestei cărţi nu vi s-a părut foarte dificilă şi că vă va permite totuşi să vă prelungiţi viaţa.

Iar în final, recomandarea mea este aceasta: „Ascultaţi, priviţi şi simţiţi mai mult decât vorbiţi!"

UN CITAT DEOSEBIT

În cursul unei drumeții prin regiunea Vanoise, strălucitul semiolog[1] Agnès Geuret, care mă rugase să-i explic ce este NLP, mi-a atras atenția asupra frecvenței cu care se întâlnesc, în primele două capitole ale Evangheliei după Luca, termeni ce se referă la sistemele senzoriale:

Luca 1, 2 ... după cum ni le-au încredințat cei ce *le-au văzut cu ochii lor* de la început și au ajuns slujitori ai *Cuvântului*...

4 ... ca să poți cunoaște astfel *temeinicia* învățăturilor pe care le-ai primit prin viu grai.

11 Atunci un înger al Domnului *s-a arătat*...

12 Zaharia *s-a spăimântat* când *l-a văzut*, și *l-a apucat* frica .

17 *Va merge* înaintea lui Dumnezeu...

19 Drept răspuns, îngerul *i-a zis*: „Eu sunt Gavriil, care *stau* înaintea lui Dumnezeu. Și am fost trimis *să-ți vorbesc*...

22 Când *a ieșit* afară, nu putea *să le vorbească* și au înțeles că avusese o *vedenie* în Templu. El *le făcea semne* întruna și *a rămas mut*.

25 „Iată ce mi-a făcut Domnul, când *și-a aruncat ochii spre* mine..."

35 „Duhul Sfânt *se va pogorî peste tine* și puterea Celui Prea Înalt *te va umbri*..."

41 Cum *a auzit* Elisaveta *urarea* Mariei, *i-a săltat* pruncul în pântece...

42 Ea *a strigat* cu *glas tare*...

43 „Cum mi-a fost dat mie *să vină* la mine maica Domnului meu?"

44 Fiindcă, iată, cum *mi-a ajuns la urechi glasul urării* tale, *mi-a săltat* pruncul în pântece de bucurie."

...

2, 46 După trei zile, L-au găsit în Templu, *șezând* în mijlocul învățătorilor, *ascultându-i* și *punându-le întrebări*.

47 Toți cei care-L *auzeau* rămâneau uimiți...

48 Când *L-au văzut* părinții lui au rămas *înmărmuriți*...

...

---

[1] Agnès Geuret este absolventă a Școlii Practice de Înalte Studii din Paris și autoarea lucrării *L'engendrement d'un recit: l'Evangile de l'Enfance selon Luc*, Collection Lectio Divina nr. 13, Editions du Cerf, Paris, 1983.

SCHIMBARE FĂRĂ SUFERINȚĂ

NLP susține că practicienii săi vă pot ajuta să operați schimbări utile fără a fi nevoiți să faceți incursiuni dureroase în trecut.

Aceasta este o afirmație importantă, dacă ținem seama că mulți se tem de ideea unei psihoterapii în ceea ce-i privește.

Putem adăuga că adesea cea care le inspiră teamă este judecata critică a psihoterapeutului.

În cartea lor *Frog into Princes* (titlu ce ar putea fi tradus „Cum să transformi o broască într-un prinț“), B&G arată modul în care practicienii NLP pot determina o schimbare benefică în psihicul unei persoană, fără ca aceasta să fie nevoită să dezvăluie cu exactitate problema care o deranjează.

În aceste terapii secrete, pacientul nu trebuie să ofere decât câteva indicații relativ vagi.

Exemplu: o problemă a Lindei, tratată în cursul unui seminar de formare în domeniul NLP, în grup:

> *„Linda, ce anume îți dă acest sentiment neplăcut? Este un ansamblu de imagini sau o voce?“ Înainte ca fata să răspundă, B&G le atrag celorlalți atenția că ea a oferit deja un răspuns non-verbal: a ridicat ochii spre stânga și i-a coborât spre dreapta. Prin urmare, a avut o imagine vizuală construită și un sentiment stârnit de această imagine. Apoi îi cer să închidă ochii și să se concentreze asupra acestei imagini care îi provoacă sentimente neplăcute vizibile pe figura ei și în tremurul corpului.*
>
> ***Ancorarea problemei***
>
> *În acest moment, terapeutul îi atinge umărul drept și explică: „Linda spune adevărul: când vede această imagine, se simte neplăcut; a trăit o experiență în trecut și lucrurile nu s-au petrecut atunci așa cum și-ar fi dorit ea.“*
>
> *Linda: „Da, așa este.“*
>
> *Terapeutul îi cere apoi să se gândească la resursele de care ar fi avut nevoie în acel moment pentru a putea reacționa altfel la acea situație, adică într-o manieră acceptabilă pentru ea.*

Localizarea resurselor

„Prin resursă", adaugă terapeutul, „nu înțeleg un ajutor extern, ci un sentiment de încredere în sine, de forță, de atenție. După acel moment dificil din trecut, ai dobândit resurse noi, la care înainte nu ai avut acces. Te rog să alegi o resursă care ți-ar fi permis în acel moment din trecut să trăiești o experiență cu totul diferită. Nu-mi spune care este aceasta, ci gândește-te la ea intens."

Ancorarea resurselor

Exact în acest moment, terapeutul atinge umărul stâng al Lindei. Apoi se adresează asistenței: „Ați remarcat schimbările intervenite în expresia ei când s-a gândit la prima imagine, pe care o vom numi Y, și apoi când s-a gândit la această nouă resursă pe care o vom nota X? Acum, să vedem ce se mai întâmplă."

Terapeutul atinge umărul drept al Lindei și expresia imaginii neplăcute îi apare din nou pe figură, iar trupul îi tremură. Apoi terapeutul îi atinge umărul stâng; apare expresia legată de resursa X. Terapeutul profită de ea pentru a face o digresiune: „Dacă un client vă spune: «Vreau să am mai multă încredere în mine, vreau să mă bucur de mai multă atenție din partea celorlalți, vreau să am o relație mai bună cu ei», el vă dă astfel aceeași informație pe care v-ar fi dat-o dacă v-ar fi spus: «Vreau X». Ba chiar așa v-ar fi oferit mai puține informații, fiindcă dacă ar fi spus simplu «Am nevoie de X», n-ați fi putut să-i interpretați nevoia în funcție de dumneavoastră înșivă. Uneori cred că ar fi mai ușor să facem o astfel de terapie într-o limbă pe care n-o înțelegem deloc, fiindcă atunci nu ne-am putea închipui pentru nici o clipă că înțelegem exact ceea ce a spus celălalt!"

Din public intervine un alt terapeut: „Vreți să ziceți că de fiecare dată când îi veți atinge umărul drept, Linda se va simți neplăcut?" Fără a răspunde, terapeutul atinge umărul drept al fetei; sentimentul neplăcut se citește din nou pe figura și pe trupul ei.

Terapeutul explică: „Numim acest lucru ancorare. Atât timp cât repet acest gest pe umărul ei, în același loc și cu aceeași forță a

apăsării, ancorarea o va aduce în contact direct cu experiența neplăcută Y. Această condiționare este aceeași cu cea a experienței neplăcute în care o imagine este sistematic asociată în mintea ei cu un sentiment neplăcut."

Confruntarea resurselor și a problemei

Apoi, privind spre Linda, îi spune: „Te vei întoarce către această experiență neplăcută Y și de această dată vei lua cu tine resursa X" și îi atinge umărul stâng. Apoi explică asistenței: „Numim acest lucru schimbarea istoriei personale: reîntoarcerea în trecut cu resurse de care nu dispuneați atunci."

Deschizând ochii, Linda strigă: „Mă simt mult mai bine!"

Terapeutul îi cere apoi să-și amintească din nou Y și roagă publicul să-i spună ce observă. Cineva răspunde: „Văd un amestec de X și Y." Terapeutul o întreabă pe Linda: „Când ai revăzut acea imagine, ai simțit același lucru ca înainte?"

Linda: „Nu, teama a dispărut."

Verificarea schimbării

Pentru a verifica adevărul spuselor ei, terapeutul îi atinge umărul drept. Expresia de pe chipul ei este deosebită de cea ce acum câteva minute.

Terapeutul adaugă: „Linda, există în viața ta de zi cu zi și alte situații în care încerci același sentiment neplăcut Y. Ce anume declanșează același tip de sentimente? Este modul în care vorbește cineva, în care te atinge, sau...?"

Linda: „Este mai degrabă un fel anume de a mă privi."

Lărgirea schimbării

Terapeutul: „Concentrează-te asupra acestui tip de privire și, de fiecare dată când vei fi în prezența lui, vei simți asta." Și îi atinge umărul stâng (ancorarea resursei), adăugând: „Acum ea va avea acces la această nouă resursă, la această nouă posibilitate de alegere în viața ei de zi cu zi și nu doar în cadrul acestui grup sau al acestei instituții."

Extras din revista *Psychologies* nr. 144, februarie 1982.

▸ STRATEGIA NR. 5
MEDITAȚIA „0" (ZERO)

Să ne amintim: creierul nu cunoaște repaus, nici măcar noaptea. Cu toate acestea, îi putem face un „cadou" sub forma meditației „0" (zero activitate voluntară, zero mișcare, zero gândire).

În schimbul acestuia, vom primi și noi „cadouri": îmbunătățirea memoriei, a puterii de concentrare, pace interioară și o deschidere spre esența noastră interioară.

Cum se practică meditația „0"?

1. Alegeți un loc liniștit, bine iluminat natural.
2. Așezați-vă pe un scaun, cu tălpile sprijinite pe sol și depărtate la o distanță egală cu aceea a umerilor; mențineți coloana vertebrală într-o poziție dreaptă naturală și puneți palmele pe coapse. (Recomand această poziție „naturală" pentru occidentali în locul poziției numite „lotus", firească pentru orientali, care o practică încă din copilărie.)
3. Concentrați-vă privirea asupra unui punct fix. Încercați să evitați orice distragere a atenției ca urmare a vreunei activități în jurul dumneavoastră sau prin propria dumneavoastră activitate cognitivă (nu vă gândiți nici la ziua următoare, nici la cele care au trecut).
4. Pentru a vă „elibera" de orice gânduri, concentrați-vă atenția asupra respirației (o respirație naturală, în ritm firesc) timp de douăzeci de minute.
5. După această meditație „0", faceți câteva mișcări fizice (de pildă 30 de flexiuni ale brațelor).

Este recomandabil să efectuați această meditație în cursul dimineții.

Fișă realizată sub îndrumarea lui Marcel Delcroix, practicant al medicinei inițiatice chineze.

NLP ȘI DEZVOLTAREA PERSONALĂ

Deși am dorit ca această lucrare să se axeze pe ceea ce am numit eu „tehnici de influență", m-am gândit că am schițat un tablou destul de sugestiv pentru a vă alimenta curiozitatea în ceea ce privește modul în care instrumentele de lucru ale NLP se înscriu în ampla Mişcare a Potențialului Uman, al cărei demers este în întregime orientat spre dezvoltarea resurselor personale.

Dezvoltarea spirituală

Cu condiția să evităm eroarea semantică a confundării spiritualității cu religiile oficiale (în cadrul cărora se manifestă o oarecare suspiciune cu privire la această școală psihologică), îmi pare evident că putem fi de acord cel puțin cu privire la caracterul pozitiv al celei dintâi.

Fiindcă, la urma urmei, credeți că ființa umană poate fi concepută în lipsa unei dezvoltări spirituale (religioase sau ateiste)?

Din punctul meu de vedere, eu percep o armonie evidentă între „filozofia" NLP și mișcările spirituale menite să valorizeze resursele umane, precum budismul sau creștinismul Părinților Bisericii – cel care se referă îndeosebi la Evanghelia după Toma, care îi atribuie lui Isus următoarele cuvinte:

> *„Împărăția: se află în voi și în afara voastră."*

> *„Când vă veți cunoaște pe voi înșivă,*
> *atunci veți fi cunoscuți și veți ști că*
> *sunteți fiii Tatălui, ai Celui Viu."*
> (Logion 3)

În primul rând, descoperirea NLP implică un progres al conștiinței – ca de altfel orice altă „descoperire" a omului în cadrul Realității. Această evoluție poate părea dificilă unora, așa cum s-a întâmplat cu „descoperirile" realizate de S. Freud. „Treptele complexității se parcurg lent", spunea astrofizicianul Hubert Reeves.

În al doilea rând, instruirea în domeniul NLP – atunci când este realizată cu scrupulozitate și cu preocuparea pentru integritatea profesională a celor instruiți – nu poate garanta utilizarea sa exclusiv în scopuri valorizante și benefice pentru progresul omenirii.

Formatorii în NLP au susținut în mod repetat că această „tehnică" oferă rezultate cu atât mai bune cu cât integritatea este mai afirmată, fără a putea evita însă aplicarea ei în scopuri manipulatoare.

În al treilea rând, trebuie să cităm afirmația conform căreia NLP poate fi considerată oarecum „mecanicistă".

În al patrulea rând, unele spirite declarat „occidentale" găsesc că este regretabilă absența referințelor din acest domeniu. Unii adepți ai NLP merg chiar până la a susține că B&G au descoperit totul, inclusiv existența inconștientului. Și, în ultimul rând, lansez o întrebare la care aștept răspunsurile dumneavoastră: Nu este oare NLP prometeică?

Un caz deosebit: mersul pe cărbuni încinși

Probabil vârsta este cea care mă îndeamnă să mă situez în rândul celor care nu susțin „reușitele NLP ce constau în mersul pe cărbuni încinși" (da, este o practică dezvoltată de unii susținători ai NLP).

Argumentul lor este însă unul perfect valid: mersul pe foc este o „metaforă" referitoare la limitele pe care noi înșine le impunem creierului.

Dezvoltări și promisiuni

Perspectivele de dezvoltare sunt, teoretic, infinite. Gândiți-vă la tot ceea ce putem modeliza pentru binele semenilor noștri (modelizări ale intervențiilor chirurgicale delicate sau ale cunoștințelor practice și teoretice ale minților „dotate") – desigur, cu condiția ca aceste genii să accepte să-și împărtășească aceste cunoștințe.

Un experiment interesant este condus în prezent de A. Moenaert, care propune *modelizarea* tămăduitorilor. Când mi-a dezvăluit această idee, i-am răspuns: „Dar de ce n-am face același lucru și cu cei vindecați „miraculos" la Lourdes sau în alte părți?" „De ce nu?", a replicat el. Nu m-ar mira deloc dacă unii dintre acești „vindecați miraculos" nu ar fi pus de fapt în aplicare strategii „nemaiauzite"...

Cercetarea în domeniul eficacității organizaționale (întreprinderi, spitale, ministere, asociații publice și private etc.) poate utiliza din plin NLP. Studiile asupra criminalității pot beneficia considerabil analizând strategiile folosite de infractori. Aplicațiile în domeniul sportiv sunt de asemenea extrem de interesante.

Drumul este deja deschis...

NLP pentru viață?

Cu greu putem reuși să stăpânim o limbă străină în numai trei zile. Și, dintr-un anume punct de vedere, putem spune că a învăța NLP este similar cu deprinderea unui mare număr de limbi străine.

Fiți deci răbdători cu dumneavoastră înșivă. Acordați-vă timp suficient pentru a descoperi tot ceea ce vă oferă această lucrare.

Și poate că ne vom reîntâlni apoi pentru noi descoperiri, pe tărâmul excelenței personale de această dată.

R. BANDLER, *Un cerveau pour changer*, InterEditions, 1981

R. BANDLER, J. GRINDER, *Les secrets de la communication*, Le Jour, 1982.

R. BANDLER, J. GRINDER, *The Structure of Magic*, Science & Behaviour Book.

A. CAYROL, J. DE SAINT-PAUL, *Derrière la magie*, InterEditions.

A. CAYROL, P. BARRERE, *La Programmation Neuro-Linguistique*, E.S.F.

CHANDEZON, *Utiliser la PNL*, Chottard, 1990.

C. CUDICIO, *Comprendre la PNL* și *Maîtriser la PNL*, Ed. d'Organisation.

G. LABORDE, *Influencer avec integrité*, InterEditions.

SARY, *Stratégies de la communication*, Mortagne, 1989.

A. ROBBINS, *Pouvoir Illimité*, Réponses, Robert Laffont.

G. BATESON, *Vers une écologie de l'esprit* I și II, Seuil.

P. DACO, *Les prodigieuses victoires de la psychologie*, Marabout, MS 15.

R DE LASSUS, *L'Analyse Transactionelle*, Marabout, MS 35.

R DE LASSUS, *Oser etre soi-meme*, Marabout, MS 2002.

M. SAUCET, *La Sémantique Générale*, Retz.

R. DILTZ, *Roots of NLP*, Meta Publications, 1983, California.

G. EARLY, *Building Cooperative Relationship*.